LE CENTRE
DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2008-2009

Québec

Cette publication a été rédigée
par le Centre de services partagés du Québec.

La publication est également disponible en version PDF
dans le site Internet du Centre de services partagés du Québec :
www.cspq.gouv.qc.ca

La forme masculine employée dans le texte
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
le cas échéant.

La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur du papier Rolland Enviro[MC] 100.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISBN 978-2-550-57004-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-57005-9 (PDF)

ISSN 1911-7906 (version imprimée)
ISSN 1911-7914 (PDF)

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre de services partagés du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009. Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Services gouvernementaux,

Dominique Vien

Québec, novembre 2009

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de cette responsabilité, il est assisté par le comité de vérification et de gestion des risques. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

La présidente-directrice générale,

Diane Jean

Le vice-président aux technologies de l'information et
vice-président adjoint aux solutions d'affaires et technologiques,

Michel Gauthier

Le vice-président aux ressources matérielles et aux moyens de communication,

Daniel Gilbert

Le vice-président aux ressources humaines,

Claude Sicard

Le vice-président aux projets majeurs,

Gordon Smith

Québec, novembre 2009

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) sont administrées par un conseil d'administration. Ce dernier est composé de dix membres dont au moins six, autres que la présidente-directrice générale, sont issus de l'Administration gouvernementale et au moins un de ceux-ci doit œuvrer dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec. En plus de la présidente-directrice générale, un président du conseil d'administration est nommé pour distinguer les responsabilités de chacun.

Au 31 mars 2009, les membres du conseil d'administration du Centre sont :

- M[me] **Sylvie Barcelo**, sous-ministre de la Famille et des Aînés;
- M. **Maurice Boisvert**, administrateur invité, ENAP;
- M. **Maurice Charlebois**, vice-président exécutif des ressources humaines et des services partagés, Hydro-Québec;
- M[me] **Diane Jean**, présidente-directrice générale du Centre de services partagés du Québec[1];
- M. **Robert Marcotte**, président du conseil d'administration;
- M[me] **Francine Martel-Vaillancourt**, sous-ministre du Revenu, vice-présidente du conseil d'administration;
- M[me] **Susan McKercher**, directrice du Bureau d'arrondissement et du greffe, Ville de Montréal – Arrondissement de Ville-Marie;
- M. **Pierre Roy**, président-directeur général de Services Québec;
- M. **Robert Sabourin**, directeur régional de la Montérégie, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
- M. **François Turenne**, sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

1. Normalement, la personne occupant le poste de sous-ministre des Services gouvernementaux est désignée d'office pour siéger au conseil d'administration ; or, cette fonction est actuellement assumée par la présidente-directrice générale du Centre.

Table des matières

1	CONTEXTE	1
2	PRÉSENTATION	3
3	FAITS SAILLANTS	7
4	PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	9
	Orientation 1 Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies	10
	Orientation 2 Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins	19
	Orientation 3 Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance	22
5	RESSOURCES HUMAINES	27
6	RÉSULTATS FINANCIERS	29
	Les produits, les coûts et les charges ainsi que les investissements	29
	Les états financiers	31
7	AUTRES EXIGENCES	57
	Accès à l'égalité en emploi	57
	Emploi et qualité de la langue française	57
	Éthique et déontologie	57
	Protection des renseignements personnels et accès à l'information	57
	Développement durable	58
	Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	59
	Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec	60
	Activités du conseil d'administration	65

8 ANNEXES 67

ANNEXE 1 : Législation et règlements 67

ANNEXE 2 : Organigramme 68

ANNEXE 3 : Énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers ses partenaires 69

ANNEXE 4 : Accès à l'égalité en emploi 73

ANNEXE 5 : Code d'éthique et de déontologie 77

1 CONTEXTE

Depuis sa création en 2005, le Centre contribue activement à un changement de culture majeur au sein de l'Administration gouvernementale. Ce changement vise, entre autres, à mettre en place des services partagés dans le domaine des services administratifs afin de permettre aux ministères et organismes de consacrer davantage leurs ressources à la réalisation de leur mission respective. Pour réussir ce changement, le Centre doit obtenir l'adhésion de ses partenaires, ce qui constitue un défi important car ceux-ci sont libres de faire affaire avec lui.

Au cours des dernières années, le Centre a misé sur la concertation entre les partenaires et la cohésion dans le déploiement des services partagés. À titre d'exemple, le regroupement, en une seule organisation, des expertises et des infrastructures technologiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Centre favorise une plus grande synergie et contribue à l'optimisation des ressources informationnelles du gouvernement.

L'année 2008-2009 marque une étape importante pour le Centre, soit la première année de mise en œuvre de son Plan stratégique 2008-2011. Par son nouvel énoncé de vision, le Centre s'engage à devenir un *partenaire indispensable d'une administration publique performante*. Également, afin d'améliorer la qualité de ses services de façon continue, le Centre a rendu public l'Énoncé des engagements envers ses partenaires. Ceux-ci s'appuient sur la collaboration avec les partenaires et visent à répondre à leurs besoins et attentes.

Par ailleurs, le Centre a poursuivi ses efforts afin d'optimiser les ressources et d'améliorer son offre de services. Il est maintenant en mesure de proposer à ses partenaires une offre de services complète en ressources humaines, matérielles et informationnelles.

2 PRÉSENTATION

LA MISSION

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux ministères et organismes, tout en s'assurant de la qualité et de l'adéquation de ses services à leurs besoins. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs. Afin de réaliser sa mission, le Centre s'appuie sur plusieurs lois et règlements (annexe 1).

LA VISION

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre entend mettre son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité, à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance sera axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes de ses partenaires, la mesure et le maintien de leur satisfaction, l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

LES VALEURS

Les valeurs organisationnelles du Centre sont le sens du service, l'esprit d'entreprise et la coopération. Celles-ci visent à marquer du sceau de l'excellence la réalisation de sa mission et le service aux partenaires.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Centre continue d'assumer les responsabilités qui lui ont été transférées lors de sa création. D'autres se sont ajoutées, soit par l'addition de domaines d'affaires comme les ressources humaines, soit par l'introduction de nouveaux services.

Au 31 mars 2009, le panier de services du Centre s'articule autour des domaines d'affaires suivants :

Acquisitions

- Acquisition de biens et de services auxiliaires
- Processus d'appels d'offres
- Regroupement d'achats
- Répertoire de biens et de services

Moyens de communication, publications gouvernementales et gestion d'événements

- Design graphique
- Édition, mise en marché et distribution
- Gestion des droits d'auteur
- Gestion d'événements, audiovisuel et expositions
- Placement médias
- Publicité
- Relations publiques
- Révision linguistique et correction d'épreuves
- Traduction

Ressources humaines

- Concours de recrutement gouvernemental
- Conseil à la retraite
- Développement des compétences
- Évaluation des compétences
- Gestion de la rémunération et des avantages sociaux
- Mobilité de la main-d'œuvre
- Services de proximité en région
- Services intégrés en ressources humaines

Ressources informationnelles

- Communications mobiles
- Entretien et réparation d'équipement bureautique
- Entretien et amélioration des systèmes
- Entretien et amélioration des infrastructures
- Exploitation d'infrastructures
- Projets de développement d'infrastructures et de systèmes
- Soutien aux utilisateurs
- Planification et soutien dans la gestion des technologies de l'information
- Télécommunication multimédia

Ressources matérielles et documentaires

- Bibliothèque Cécile-Rouleau et Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec
- Conservation des documents semi-actifs
- Courrier gouvernemental
- Disposition des biens excédentaires
- Gestion intégrée des documents
- Gestion des aménagements et des services aux occupants
- Impression

Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

- Exploitation de SAGIR-SGR1 (système comptable volet dépenses et acquisitions)
- Développement de SAGIR-SGR2 (gestion des ressources humaines) et SAGIR-SGR3 (dotation en ligne)
- Exploitation de différents systèmes de gestion des ressources humaines à portée interministérielle[2]
- Services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Le Centre est sous la responsabilité de la ministre des Services gouvernementaux et est administré par un conseil d'administration. Il est dirigé par la présidente-directrice générale qui est assistée dans ses fonctions par quatre vice-présidents.

Le Bureau de la présidente-directrice générale

Le Bureau de la présidente-directrice générale comprend le Secrétariat, la Direction des affaires juridiques, la Vérification interne, la Direction de la planification et des communications et la Direction générale des services de gestion stratégique. Cette dernière est notamment responsable de la gestion budgétaire et financière.

La Vice-présidence aux ressources humaines

La Vice-présidence aux ressources humaines a pour mandat d'offrir des services en matière de ressources humaines à l'ensemble des ministères et organismes. Elle a des responsabilités de tenue de concours, de recrutement, d'évaluation et de développement des compétences. Elle offre des services liés à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux. Des services de proximité sont aussi accessibles en région par l'entremise des bureaux régionaux.

La Vice-présidence aux opérations et aux services

La Vice-présidence aux opérations et aux services a pour mandat de concevoir, d'implanter et d'exploiter les différentes phases de SAGIR, basées sur l'utilisation d'un système unique. De plus, elle offre des services en matière de réseaux de télécommunication et met à la disposition des ministères et organismes des services en ressources matérielles. Ces derniers incluent notamment les acquisitions de biens et de services, la gestion documentaire, la disposition des biens excédentaires, les services de courrier et d'impression auxquels s'ajoute, depuis juin 2008, la gestion des aménagements et des services aux occupants. Des services de moyens de communication, de publication gouvernementale et de gestion d'événements sont également offerts.

2. Dont la gestion du Système automatisé de gestion de l'information du personnel (SAGIP).

La Vice-présidence aux technologies de l'information

La Vice-présidence aux technologies de l'information offre aux ministères et organismes une prise en charge partielle ou complète des infrastructures et des services en technologies de l'information.

La Vice-présidence adjointe aux solutions d'affaires et technologiques

La Vice-présidence adjointe aux solutions d'affaires et technologiques met en place les moyens requis pour offrir des services spécialisés de développement et de gestion des systèmes de mission et des infrastructures. Elle établit et fait évoluer les architectures et les outils de développement pour les ministères et organismes partenaires. Elle conçoit, développe et exploite les solutions en technologies de l'information en réponse aux besoins d'affaires. Par ailleurs, elle assure la disponibilité des systèmes, des infrastructures technologiques et des services bureautiques et offre l'assistance aux utilisateurs. Enfin, elle planifie et assure l'évolution des infrastructures technologiques, opère les centres de traitement et fournit aux ministères et organismes partenaires l'expertise requise en sécurité.

3 FAITS SAILLANTS

La présente section fait sommairement état des réalisations qui ont marqué l'exercice financier 2008-2009 du Centre. Ces réalisations, décrites de manière plus élaborée dans les autres sections du rapport, s'inscrivent dans les priorités d'action du gouvernement.

- Adoption du premier Plan stratégique 2008-2011 du Centre énonçant sa vision : *Partenaire indispensable d'une administration publique performante*.
- Adoption de l'Énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers ses partenaires visant à répondre aux besoins et aux attentes de ceux-ci.
- Début de la mise en œuvre du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) dont la valeur estimée pourra atteindre 923 millions de dollars sur une période maximale de dix ans.
- Poursuite du regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux, passant ainsi de 17 413 employés servis au 31 mars 2008 à 39 489 employés au 31 mars 2009 et donnant lieu à des économies annuelles récurrentes de 2,4 millions de dollars.
- Mise sur pied du Centre de leadership et de développement des compétences.
- Mise en place d'une offre de services intégrée en ressources humaines et matérielles.
- Économies liées au placement médias ayant permis d'obtenir des réductions de tarifs estimées à 19,7 millions de dollars.
- Économies d'échelle relatives aux regroupements d'achats estimées à 53,9 millions de dollars.
- Réalisation du projet de numérisation de dossiers concernant les ponts, les ponceaux, les tunnels et autres pour le ministère des Transports du Québec.
- Mise en place d'une nouvelle organisation administrative à la Vice-présidence aux technologies de l'information à la suite du regroupement des technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du Centre.

4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus en regard des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2008-2011, lesquels sont en lien avec les trois enjeux suivants :

- La réalisation des bénéfices par l'implantation des services partagés;
- Une offre de services correspondant aux besoins de l'administration publique;
- La modernisation des pratiques de gestion.

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

- Objectif 1 : Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011
- Objectif 2 : Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

- Objectif 3 : Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers
- Objectif 4 : Améliorer les services de façon continue

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

- Objectif 5 : Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel
- Objectif 6 : Améliorer la performance organisationnelle

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

Objectif 1 — Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011

Résultats attendus

- Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux.
- Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public.
- Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1.
- Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques.
- Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne.
- Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation).
- Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).

1.1 Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

Dans le cadre de la deuxième année de son plan triennal visant le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux, le Centre a regroupé, en 2008-2009, les activités de dix ministères et de vingt organismes, touchant plus de 22 000 employés. Cela s'ajoute aux huit ministères et aux dix organismes intégrés de même qu'aux 17 413 employés servis au cours de l'année 2007-2008.

Plan triennal de regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

	2007-2008	2008-2009	Total
Ministères	8	10	18
Organismes	10	20	30
Employés servis	17 413	22 076	39 489

Au 31 mars 2009, le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux a permis la réalisation d'économies annuelles récurrentes estimées à 2,4 millions de dollars depuis le début du processus d'intégration.

1.2 Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public

Indicateur :

- **Pourcentage de concours tenus**

En 2008-2009, le Centre a tenu 289 concours de recrutement, soit 153 concours de recrutement grand public et 136 concours de recrutement étudiant. Par rapport à l'année précédente, le nombre de candidatures reçues s'est accru de 7,8 %, passant de 67 428 à 72 671.

Le pourcentage des concours de recrutement grand public tenus par le Centre est en baisse de 11,1 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse s'explique d'une part du fait que le Centre a tenu moins de concours, mais qui ont généré plus de candidatures. D'autre part, le nombre de concours tenus par les ministères et organismes s'est accru de 18,4 %. Cette croissance s'explique en partie du fait que les ministères et organismes tiennent de plus en plus des concours visant à répondre à des besoins spécifiques.

En vigueur depuis 2007, le mode d'inscription en ligne a été privilégié par 83,6 % des candidats aux concours de recrutement grand public comparativement à 80,0 % en 2007-2008. Les candidats aux concours de recrutement étudiant utilisent uniquement le mode de recrutement en ligne.

Concours de recrutement

Activités de tenue de concours	2007-2008			2008-2009		
	Centre	MO	Total	Centre	MO	Total
Concours de recrutement grand public	**208**	**98**	**306**	**153**	**116**	**269**
En %	68,0[3]	32,0	100,0	56,9[4]	43,1	100,0
Concours de recrutement étudiant	**135**	–	**135**	**136**	–	**136**
En %	100,0	–	100,0	100,0	–	100,0
Total	**343**	**98**	**441**	**289**	**116**	**405**
En %	77,8	22,2	100,0	71,4	28,6	100,0

Le regroupement des concours de recrutement et la rationalisation d'activités ont permis des économies estimées à 3,9 millions de dollars en 2008-2009.

1.3 Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1

Indicateur :

- **Nombre de MO adhérents**

SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est un ensemble de systèmes informatiques qui vise le remplacement progressif des systèmes de gestion des ressources humaines, financières et matérielles au sein de l'administration publique. La conception de SAGIR s'appuie sur un système unique et son déploiement est prévu en sept phases.

3. La tenue de ces concours représente un maximum de 68,0 % du recrutement mené par la fonction publique auprès des citoyens. Ceci est dû au fait qu'on ne peut compter les concours de réserve car ils contiennent plus d'un concours.
4. La tenue de ces concours représente un maximum de 56,9 % du recrutement mené par la fonction publique auprès des citoyens. Ceci est dû au fait qu'on ne peut compter les concours de réserve car ils contiennent plus d'un concours.

L'implantation de la première phase, SGR1 (système comptable volet dépenses et acquisitions), a été complétée en 2008 et permet d'administrer les ressources financières et matérielles. Dans ce contexte, l'offre de services en soutien aux opérations financières et matérielles s'adresse spécifiquement aux ministères et organismes qui utilisent SAGIR-SGR1 et vise le traitement des opérations budgétaires et comptables et le soutien aux utilisateurs.

Au 31 mars 2009, quatre nouveaux partenaires[5] ont conclu des ententes avec le Centre incluant le transfert de douze ETC, ce qui porte le nombre de partenaires adhérents à sept.

1.4 Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques

Indicateurs :

- **Nombre de MO dont la gestion des infrastructures en TI a été prise en charge**
- **Nombre de projets importants (plus d'un million de dollars) réalisés pour des MO**

Le Centre vise l'optimisation des infrastructures technologiques et des environnements informatiques. Ces services réfèrent notamment à la gestion des postes de travail et des parcs de serveurs ainsi qu'au développement des systèmes de mission.

En 2008-2009, dans le cadre de cette optimisation, le Centre :

- A conclu une entente avec Services Québec pour la prise en charge de la gestion de ses infrastructures technologiques. Cette entente prévoit l'intégration et l'harmonisation des infrastructures à celles du Centre ainsi que l'entretien et l'évolution de l'application du Service québécois de changement d'adresse.
- A conclu des ententes avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et avec l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et des piégeurs cris pour la prise en charge complète des activités en technologies de l'information. Ces ententes prévoient l'intégration des infrastructures à celles du Centre ainsi que les services de maintien et d'exploitation de leurs systèmes.
- A réalisé, en partenariat avec la Régie du bâtiment du Québec, un projet de modernisation visant l'implantation du nouveau système Gestion des interventions à la clientèle permettant l'application du Règlement sur la qualification professionnelle des entrepreneurs et des constructeurs-propriétaires.
- A conclu une entente permettant l'intégration de l'ordinateur central de la Régie des rentes du Québec. La phase de déménagement et de mise en marche des équipements a été réalisée dans le respect de la planification établie et a permis à la Régie d'optimiser ses opérations.
- A géré, par le biais de son « bureau électronique de services » près de 17 000 postes de travail répartis dans quatorze ministères et organismes dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère du Travail, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, la Régie du bâtiment du Québec et le ministère de la Famille et des Aînés.
- A assuré le développement et l'entretien des systèmes de mission de dix ministères et de dix organismes comparativement à six ministères et à cinq organismes en 2007-2008.
- A assuré la prestation de services auprès de douze ministères et organismes permettant notamment d'optimiser les infrastructures. Mentionnons également les projets d'évolution des environnements et des outils de développement des systèmes et le remplacement des outils pour signaler les pannes et la gestion des environnements informatiques.

5. Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le ministère des Services gouvernementaux, le ministère du Tourisme et la Commission de la fonction publique.

1.5 Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne

Indicateur :

- **Nombre de projets de prestation électronique de services soutenus pour le compte des ministères et organismes**

La mise en place du gouvernement en ligne vise à soutenir la consolidation des portails, des sites Internet et le développement de services applicatifs communs de prestation électronique de services. Plus spécifiquement, il vise à fournir les outils technologiques requis pour permettre le développement de services en ligne efficients et efficaces pour le citoyen.

En 2008-2009, le Centre a soutenu le ministère de la Famille et des Aînés dans la mise en œuvre d'un nouveau système de prestation électronique de services concernant la production du rapport financier annuel des services de garde. De plus, il a contribué à la réalisation de systèmes de prestation électronique de services en soutien à la Politique nationale de la ruralité, à la gestion des programmes d'infrastructures ainsi qu'aux programmes de transferts aux municipalités pour le compte du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

1.6 Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation)

Indicateurs :

- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR2**
- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR3**

Dans la continuité de la réalisation des différentes phases de SAGIR, le gouvernement a autorisé, en février 2007, la réalisation des phases SGR2 (gestion des ressources humaines) et SGR3 (dotation en ligne). En 2008-2009, un comité de gouverne, sous la responsabilité du conseil d'administration, a été créé afin de veiller à l'atteinte des résultats ainsi qu'au respect des coûts et des échéanciers.

SGR2

La phase SGR2 vise la modernisation de l'ensemble des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines, à l'exception de ceux concernant la dotation, couverts par la phase SGR3, de même que du calcul et de la préparation de la paie assumés par le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP).

La stratégie d'implantation de la phase SGR2 prévoit trois livraisons qui s'échelonneront de l'automne 2009 à la fin de 2011. Au cours de l'exercice 2008-2009, l'analyse des opérations de la livraison 1 a été complétée et les travaux de conception ont été amorcés.

SGR3

La phase SGR3 vise à déployer un système de dotation en ligne pour le gouvernement. Au cours de l'exercice 2008-2009, les travaux pour l'identification des besoins ont débuté.

1.7 Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Indicateur :

- **Mise en place du réseau**

En avril 2008, le Conseil du trésor autorisait le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Centre à lancer conjointement un appel d'offres pour l'acquisition de services de transmission de données, afin d'intégrer le Réseau de télécommunication multimédia (RETEM) et le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS).

Le RETEM est un réseau conçu pour l'administration publique qui permet les transmissions de données et les communications téléphoniques. Le RTSS est le réseau destiné au secteur de la santé et des services sociaux qui permet les transmissions de données, dont les travaux de modernisation ont été complétés en 2008-2009.

L'appel d'offres pour le développement du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) visait à mettre en place une infrastructure partagée de transmission de données répondant aux besoins du réseau de la santé et de l'administration publique. En réponse à cet appel d'offres, un contrat a été signé en décembre 2008, pour un montant pouvant atteindre 923 millions de dollars sur une période maximale de dix ans.

En 2008-2009, les travaux ont porté essentiellement sur la mise en place des infrastructures nécessaires au transfert de la clientèle au nouveau réseau. Les travaux s'échelonneront jusqu'en 2010.

Par ailleurs, les contrats de services de téléphonie locale ont pris fin le 31 décembre 2008 et le Centre a révisé sa grille tarifaire pour refléter les prix obtenus des fournisseurs de services. Le Centre évalue que la mise en application de la nouvelle grille tarifaire permettra des économies estimées à 1,2 million de dollars par année pour l'ensemble de la clientèle, soit 8,2 % de réduction par rapport aux tarifs précédents.

Objectif 2 Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Résultats attendus

- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines.
- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles.
- Soutenir les ententes de partage de services en région.
- Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal.

2.1 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

L'offre de services en ressources humaines couvre les activités suivantes : le développement des compétences, la dotation des emplois, le développement organisationnel, les relations de travail, la santé et sécurité au travail, l'information de gestion et le programme d'aide aux employés. En 2008-2009, en lien avec son objectif d'améliorer son offre de services, le Centre :

- A regroupé les activités de gestion des ressources humaines et intégré les 29 ETC provenant du ministère des Services gouvernementaux. Ce regroupement d'activités a permis au Centre d'offrir une gamme complète de services en ressources humaines à ses partenaires.
- A signé une entente de services avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales visant à prendre en charge ses activités en ressources humaines, servant ainsi plus de 750 employés.
- A mis en place le Centre de leadership et de développement des compétences. L'offre de services vise le développement de compétences communes à l'ensemble de la fonction publique. En 2008-2009, une priorité a été accordée aux compétences dans les domaines de la gestion et des technologies de l'information.
- A poursuivi la mise en place d'un service de référence de candidats qualifiés auprès des ministères et organismes. En 2008-2009, ce service a contribué à pourvoir 234 emplois.
- A développé une offre de services en matière d'aide aux employés. Depuis le 1er avril 2009, le programme d'aide aux employés est offert à tous les ministères et organismes qui souhaitent adhérer à ce service.
- A coordonné des activités de formation en région qui a permis de rejoindre plus de 1 000 participants parmi les gestionnaires de la fonction publique, des réseaux de l'éducation et de la santé ainsi que du monde municipal.

2.2 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

Le Centre, par son offre intégrée de services en ressources matérielles, met à la disposition des ministères et organismes un ensemble de services, notamment : les acquisitions de biens et de services, la gestion documentaire, y inclus le service de numérisation de documents et la conservation de documents semi-actifs, la gestion des aménagements et des services aux occupants, la disposition des biens excédentaires et les services de courrier et d'impression.

En 2008-2009, une offre intégrée en ressources matérielles a été mise à la disposition des ministères et organismes. En effet, l'intégration des activités de gestion des aménagements et des services aux occupants du ministère des Services gouvernementaux a permis de compléter l'offre de services en cette matière. De plus, dans le cadre des activités en ressources matérielles, le Centre :

- A signé une entente de services avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation permettant le transfert de sa collection de documents à la bibliothèque Cécile-Rouleau.
- A signé une entente avec le ministère des Transports du Québec pour la numérisation des dossiers concernant les ponts, les ponceaux, les tunnels et autres.
- A signé une entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, notamment pour un service de numérisation des demandes de paiement des professionnels de la santé.

2.3 Soutenir les ententes de partage de services en région

Indicateur :

- **Nombre de partenariats soutenus**

Le Centre a poursuivi sa réflexion dans le but d'évaluer sa capacité à soutenir les partenaires gouvernementaux désireux de se regrouper pour offrir des services régionaux. Dans cette perspective, il est en mesure de soutenir ces ententes de partage, notamment par son offre de services en aménagement et en technologies de l'information.

2.4 Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal

Indicateur :

- **Nombre d'activités promotionnelles réalisées**

Le Centre a participé, au cours de l'exercice 2008-2009, à divers salons et expositions afin de promouvoir son offre de services :

- Le Congrès annuel de la Corporation des officiers municipaux du Québec, en mai 2008;
- Le Congrès de l'Association des directeurs municipaux du Québec, en mai 2008;
- Le 37e Congrès annuel de l'Association des archivistes du Québec, en mai 2008;
- La Journée des acquisitions, en octobre 2008;
- La 32e Session de la Commission professionnelle des services de l'approvisionnement, en janvier 2009.

Les activités de promotion du Centre auprès des différentes associations du monde municipal ont mené à la conclusion d'une entente avec l'Union des municipalités du Québec dans le cadre du regroupement d'achat de mazout et de carburant. Ce regroupement utilisé par 65 municipalités membres permet des économies allant jusqu'à 20 % sous le prix du marché, pour certains produits. Grâce à cette entente, les municipalités membres de l'Union ont également accès aux regroupements offerts par le Centre, notamment en matière d'achats de papier, d'équipement informatique et d'équipement d'impression.

AUTRES RÉALISATIONS

Recours au secteur privé

Cette section vise à rendre compte du suivi des actions du Centre découlant du Discours sur le budget 2007-2008 pour les services gouvernementaux dont : la Reprographie gouvernementale, Fournitures et ameublement du Québec (FAQ) et le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

La Reprographie gouvernementale

Le Centre a concrétisé la fermeture des deux ateliers centraux le 1er avril 2008 et de quatre autres ateliers le 1er octobre 2008. À la demande des ministères et organismes, cinq ateliers ont été conservés pour répondre à des critères spécifiques de confidentialité. Maintenant, le rôle du Centre consiste à coordonner les demandes des ministères et organismes dans le but de réduire leurs coûts administratifs. Au cours de l'exercice 2008-2009, les tarifs destinés aux ministères et organismes ont ainsi été réduits de 37 %, représentant une économie de l'ordre de 1,8 million de dollars.

Fournitures et ameublement du Québec

Auparavant, Fournitures et ameublement du Québec procédait à l'acquisition, à l'entreposage et à la distribution de plus de 4 000 articles incluant des fournitures de bureau, de l'ameublement et des logiciels. Depuis, le Centre a mis en place des regroupements d'achats permettant aux ministères et organismes de s'approvisionner en fournitures et en ameublement.

Ce scénario a été réalisé en deux étapes. La première étape, complétée en 2007-2008, concernait les fournitures standards, notamment les fournitures de bureau et de logiciels. La nouvelle façon de faire a permis d'obtenir des économies moyennes de près de 14 %. La seconde étape, terminée au cours de l'exercice 2008-2009, concernait les fournitures spécifiques, notamment l'ameublement et le papier recyclé, et a permis des économies moyennes de 20,1 %. Au total, la privatisation aura permis des économies annuelles de plus de 794 000 $.

Le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR)

Le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) vise le remplacement de six réseaux gouvernementaux de radiocommunication. Le RENIR est conçu pour répondre aux besoins de services de communications au gouvernement en soutien au Plan national de sécurité civile du Québec et pour assurer la continuité des services de radiocommunication auprès des ministères et organismes utilisateurs.

Depuis 2008-2009, l'installation et l'entretien des équipements réseaux et des terminaux ainsi que des infrastructures de sites sont réalisés par un fournisseur externe. Au cours de cette période, un appel d'offres a été publié pour l'exploitation du centre d'assistance à la clientèle et du centre de conduite des réseaux. Par ailleurs, la construction de l'infrastructure de sites du RENIR se poursuit et les travaux effectués au cours de l'exercice 2008-2009 ont permis la réalisation de 35 sites de radiocommunication. Au terme de l'adhésion de l'ensemble des partenaires aux services du RENIR, le Centre poursuivra sa réflexion sur le transfert éventuel de la propriété des sites de radiocommunication et de l'infrastructure du RENIR à l'entreprise privée.

Disposition des biens excédentaires

Dans la réalisation de sa mission, le Centre a la responsabilité de coordonner la disposition des biens excédentaires et de s'assurer du respect et de l'application du Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires.

La disposition des biens excédentaires constitue une source de revenus pour les ministères et organismes, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Disposition des biens excédentaires

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Biens excédentaires vendus au public	4,8 M$	6,2 M$	7,4 M$
Montant retourné aux MO propriétaires des biens	4,1 M$	5,4 M$	6,5 M$

De plus, dans le cadre du programme « Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ) », le Centre a remis plus de 18 850 équipements informatiques usagés aux écoles du Québec[6]. Les équipements informatiques non utilisables sont quant à eux remis par l'OPEQ à des centres de formation en entreprise et récupération (CEFER).

Acquisitions

Les regroupements d'achats mis en place par le Centre génèrent des économies d'échelle estimées à 53,9 millions de dollars, ce qui équivaut à un taux d'économie moyen de 23 %. À ces économies, il faut ajouter celles découlant du regroupement relatif au placement médias, qui a permis aux ministères, aux organismes et à des sociétés d'État d'obtenir des réductions de tarifs totalisant 19,7 millions de dollars, pour un taux d'économie moyen de 17 %. Au total, les économies représentent 73,6 millions de dollars en 2008-2009.

Économies d'échelle liées aux regroupements d'achats

Économies d'échelle (en M$)	2006-2007	2007-2008	2008-2009
1. Économies relatives aux regroupements d'achats			
• Services auxiliaires (location de machinerie, services de déménagement, revue de presse et impression)	12,3	11,0	15,4
• Logiciels et matériel technologique	35,5	57,9	29,5[7]
• Biens divers (automobiles, carburant, uniformes, vêtements, papier, photocopieurs, etc.)	9,3	10,4	9,0
Total des économies d'achats	**57,1**	**79,3**	**53,9**
Pourcentage d'économie réalisée	**25 %**	**33 %**	**23 %**
2. Placement médias			
• Économies	**16,0**	**17,3**	**19,7**
• Pourcentage d'économie réalisée	**18 %**	**18 %**	**17 %**
Grand total des économies	**73,1**	**96,6**	**73,6**

6. L'information provient de l'OPEQ (Ordinateurs pour les écoles du Québec).

7. Écart de 28,4 millions de dollars par rapport à l'année précédente en raison notamment d'un volume d'achat important de micro-ordinateurs en 2007-2008, qui a résulté en une économie ponctuelle de 17 millions de dollars.

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

Objectif 3 — Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires.
- Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires.
- Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins.

3.1 D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires

Indicateurs :

- **Nombre d'ententes-cadres signées**
- **Application de la politique de tarification**

Entente-cadre

Afin de simplifier les relations d'affaires avec ses partenaires, le Centre entend adopter d'ici 2010-2011 une entente-cadre intégrant l'ensemble des services offerts par le Centre. Au cours de l'exercice 2008-2009, un comité formé de représentants des domaines d'affaires du Centre a travaillé à l'élaboration d'un projet d'entente-cadre. Ce projet établit les obligations du Centre et des partenaires tout en laissant aux parties la possibilité de convenir de certaines modalités particulières. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année.

Politique de tarification

Le Centre a élaboré une politique de tarification qui a été soumise aux membres du comité des usagers du Centre et au conseil d'administration. La politique de tarification a fait l'objet d'études de cas et d'applications pratiques dans l'ensemble des secteurs d'affaires du Centre.

3.2 Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires

Indicateurs :

- **Mise en application de l'énoncé des engagements du Centre**
- **Pourcentage d'employés formés en gestion de la relation avec les usagers**

L'Énoncé des engagements du CSPQ envers ses partenaires a été adopté par le conseil d'administration en mars 2009 (annexe 3). Les engagements portent sur l'accessibilité et la simplicité dans les relations d'affaires, la mesure de la satisfaction, l'équité en matière de tarification, la transparence et l'efficacité organisationnelle. Ceux-ci s'appuient sur la collaboration mutuelle et visent à répondre aux besoins et attentes des partenaires.

Dans le cas des activités de rémunération, plus de 94 % des employés avaient débuté ou reçu une formation en matière de service à la clientèle au 31 mars 2009.

3.3 Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins

Indicateur :

- **Taux de satisfaction des usagers**

Le comité des usagers, créé en 2007-2008, demeure un des moyens privilégiés pour connaître les besoins et les priorités des partenaires. Au cours de l'exercice 2008-2009, le Centre a réalisé diverses actions visant à mesurer et à améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins des partenaires, notamment par :

- La tenue de quatre rencontres du comité des usagers.
- La mise en place de comités permettant aux partenaires utilisateurs de SAGIR-SGR1 d'exprimer leurs attentes et favorisant l'échange d'information.
- La présence de représentants des partenaires dans les équipes de conception de SAGIR-SGR2 et SGR3, de même qu'une participation au comité directeur et au comité de gouverne de ces grands projets.
- Le maintien des activités du comité des partenaires pour les services de rémunération.
- La participation du Centre à différents comités directeurs ou de gestion avec ses partenaires en technologies de l'information.
- L'appréciation de la satisfaction des partenaires utilisant les services de gestion de documents semi-actifs. En 2008-2009, des ministères se sont prononcés sur la qualité des services de conservation des documents semi-actifs, avec un taux de satisfaction moyen de 90 %.

Objectif 4 Améliorer les services de façon continue

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager.
- Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités.
- D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires.

4.1 D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager

Indicateur :

- **Mise en place du dossier de l'usager**

Les unités opérationnelles du Centre utilisent différentes banques de données concernant les partenaires. Dans un souci d'efficacité et d'efficience, le Centre devrait être en mesure, d'ici 2010-2011, de disposer d'une information complète afin de constituer un dossier pour chacun de ceux-ci.

Au cours de 2008-2009, des travaux de normalisation des fichiers ont été entrepris en vue de réaliser cette intégration.

4.2 Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités

Indicateur :

- **Nombre de processus optimisés**

En 2008-2009, le Centre a réalisé plusieurs activités d'optimisation de ses processus, à savoir :

***Déploiement du site* Mon espace**

Ce site permet aux employés, sur une base volontaire, d'adhérer à la version électronique de leur dossier personnel en matière de rémunération et d'avoir accès à leurs bulletins de paie en ligne. En 2008-2009, le site *Mon espace* a été déployé à près de 38 000 employés de la fonction publique, ce qui s'ajoute au 5 000 adhérents en 2007-2008. Plus de 28 % des employés ayant accès au site ont adhéré au bulletin de paie en ligne.

Offre de services en technologies de l'information

Le Centre a révisé et optimisé son offre de services en technologies de l'information. De plus, il a effectué une révision majeure de sa structure organisationnelle pour offrir une porte d'entrée unique aux partenaires.

Le Centre a contribué activement aux travaux du ministère des Services gouvernementaux ayant conduit à l'élaboration d'un modèle gouvernemental de gouvernance en technologies de l'information, permettant ainsi de mieux définir les rôles et responsabilités du Centre ainsi que des ministères et organismes en matière de technologies de l'information.

Par ailleurs, le Centre a revu et optimisé les principaux processus de travail pour ses plateformes de traitement informatique.

Bibliothèque Cécile-Rouleau

Les processus de disposition et de prêt des documents ont été revus pour intégrer les mécanismes de contrôle de la qualité et assurer le repérage des documents.

Assistance aux utilisateurs de SAGIR-SGR1

En 2008-2009, une augmentation du nombre d'utilisateurs de SAGIR-SGR1 a nécessité une réorganisation du travail et une révision des pratiques d'affaires. Le Centre a amélioré sa capacité de traitement, notamment par l'augmentation des effectifs, la formation et en portant une attention particulière à ses relations avec les utilisateurs.

Parmi les principaux gestes accomplis, mentionnons :

- La mise en place d'un centre de coordination des opérations pour suivre en temps réel la performance des systèmes et intervenir de façon proactive auprès des utilisateurs.
- L'adoption d'une procédure visant à améliorer la diffusion des communiqués aux utilisateurs.
- Le prolongement des heures de service et un accompagnement personnalisé lors de l'exécution des activités de fermeture des périodes comptables.
- La mise en place d'un réseau de répondants affectés aux relations avec les partenaires dans le but de mieux connaître leurs besoins et de partager les meilleures pratiques.

Plan d'amélioration de la performance technologique de SAGIR

Un plan d'amélioration de la performance technologique de SAGIR a été mis en œuvre afin d'améliorer la stabilité, la continuité et l'efficacité des opérations, notamment pendant la période de fermeture d'exercice comptable. Ce plan comportait, entre autres, la mise à niveau de la plateforme technologique et de la base de données permettant ainsi une meilleure stabilité et disponibilité du système.

4.3 D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires

Indicateur :

- **Nombre de consultations réalisées**

Une analyse des activités de mise en place des services partagés a été réalisée. Cette analyse, en plus de rendre compte de l'ensemble des actions du Centre depuis 2006, visait à identifier les obstacles rencontrés dans le déploiement des services partagés. Les pistes d'amélioration proposées quant au fonctionnement du Centre et de ses activités ont fait l'objet de plusieurs consultations.

Le comité des usagers, les différents forums de concertation interministérielle et les membres signataires du Rapport sur l'intégration et la rationalisation des services de soutien administratif aux ministères et aux organismes qui est à l'origine de la création du Centre, ont été consultés.

L'ensemble des commentaires reçus a permis de définir, pour l'essentiel, les orientations stratégiques du Centre.

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

Objectif 5 Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel

Résultats attendus

- Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière.
- D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences.
- D'ici 2010-2011, viser un taux de roulement de la main-d'œuvre équivalant à celui des ministères et organismes.
- Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre.

5.1 Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière

Indicateurs :

- **Production d'une analyse de gestion prévisionnelle**
- **Réalisation des mises à jour**

En 2008-2009, le Centre a complété la première phase de son plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Un portrait détaillé de son effectif par corps d'emploi et par secteur d'activité a été dressé, permettant ainsi d'identifier les emplois et les secteurs à risque de pénurie de ressources humaines.

5.2 D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences

Indicateur :

- **Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée au développement des compétences**

En 2008-2009, 1,5 million de dollars a été alloué à la formation et au développement des compétences, soit l'équivalent de 1,2 % de la masse salariale. Le Centre respecte ainsi l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ce résultat n'inclut toutefois pas la valeur totale du temps consacré par le personnel à ces activités de formation. Des dispositions seront prises au cours de la prochaine année afin de permettre une meilleure compilation de cette information.

5.3 D'ici 2010-2011, viser un taux de roulement de la main-d'œuvre équivalant à celui des ministères et organismes[8]

Indicateur :

- **Évolution du taux de roulement du personnel du Centre par rapport à celui des ministères et organismes**

Le taux de roulement[9] permet d'apprécier la mobilité de la main-d'œuvre. Au Centre, ce taux se situe à 17,0 % alors que la moyenne de l'ensemble des ministères et organismes est de 10,1 %.

Le taux de roulement plus élevé au Centre s'explique, entre autres, par une forte proportion du personnel travaillant dans le domaine des technologies de l'information, secteur caractérisé par une grande mobilité. En effet, 51 % des mouvements de sortie au Centre, tels la mutation et la promotion, proviennent de ce secteur. De plus, le Centre est une organisation en constante évolution, ce qui l'amène à gérer l'intégration des équipes de travail provenant de différents secteurs d'activité. À titre d'exemple, le Centre a utilisé 578 ETC de plus qu'en 2007-2008. Cette situation peut également expliquer, en partie, ce taux élevé au Centre.

5.4 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre

Indicateur :

- **Nombre d'activités de communication réalisées**

En 2008-2009, le Centre a réalisé différentes activités de mobilisation auprès de son personnel, notamment par :

- Des activités d'accueil et d'intégration des employés des secteurs de la rémunération et des technologies de l'information.
- La tenue d'une activité de reconnaissance des employés affectés aux services de la rémunération (conférence, ateliers de travail).

8. L'indicateur initial visant un taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique a été ajusté pour des fins de comparaison avec l'ensemble des ministères et organismes.

9. Le taux de roulement est extrait de la base de données Media du SCT. Il mesure le nombre de départs volontaires d'un MO par rapport à une population de référence au 1er avril 2008.

- La tenue d'ateliers d'échanges sur le plan d'action en technologies de l'information pour les gestionnaires et les employés.
- La tenue d'une activité de reconnaissance pour souligner les 25 ans de service ainsi que les départs à la retraite.
- La promotion et le partage de la vision et des actualités du Centre par la diffusion de communiqués et de capsules d'information dans le site intranet.
- L'inauguration de son nouveau centre de conservation des documents semi-actifs à Québec pour les employés concernés.
- La tenue régulière de séances du comité de direction élargi.

Objectif 6 Améliorer la performance organisationnelle

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque.
- Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre.
- D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services.
- D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière.

6.1 D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Implantation d'un tableau de bord de suivi de gestion**

Un projet de politique décrivant l'encadrement du contrôle interne, précisant les principes directeurs et proposant une définition des responsabilités des acteurs ainsi que les engagements du Centre, est en cours d'élaboration.

6.2 Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Nombre de mesures mises en place en matière de sécurité de l'information de gestion**

Le Centre a des responsabilités spécifiques dans la gestion de l'information gouvernementale et d'infrastructures technologiques utilisées par ses partenaires. Il accorde donc une attention particulière à l'intégrité et à la protection des données et de l'information. À cet effet, la Politique de sécurité de l'information a été adoptée en mars 2009.

Les mesures suivantes ont été mises en place :

- Le dépôt d'un premier plan intégré de sécurité.
- Une mise à jour du registre d'autorité des actifs du Centre a été déposée au comité de sécurité de l'information, de protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information.

6.3 D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services

Indicateurs :

- **Nombre d'indicateurs développés**
- **Nombre de services étalonnés**

En 2008-2009, le Centre a procédé à des activités d'étalonnage basées sur une analyse comparative afin de déterminer les secteurs ou les activités susceptibles de bénéficier d'améliorations significatives, notamment en matière de :

- Traduction : analyse comparative avec d'autres institutions canadiennes portant sur les bonnes pratiques en la matière.
- Impression : comparaison des tarifs avec ceux du secteur privé, démontrant que, de façon générale, la tarification du Centre est inférieure de plus de 40 %.
- Gestion des postes de travail du « bureau électronique de services » : analyse comparative avec des fournisseurs du secteur privé et une firme de services-conseils pour comparer les coûts avec ceux du marché.

6.4 D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière

Indicateurs :

- **Implantation de la méthodologie du coût de revient**
- **Harmonisation de la facturation des usagers**
- **Normalisation des fichiers des usagers**

Implantation de la méthodologie du coût de revient

Le Centre poursuit le déploiement de la méthodologie du coût de revient. Au 31 mars 2009, celle-ci est appliquée dans la majorité des secteurs d'affaires du Centre. Les travaux se poursuivent principalement pour les secteurs des technologies de l'information, des télécommunications et de la gestion des aménagements.

Harmonisation de la facturation et normalisation des fichiers des usagers

L'existence de plusieurs systèmes de facturation nécessite de revoir les modèles de factures utilisés, leur contenu et d'en réduire le nombre. Le Centre prévoit compléter ces travaux d'harmonisation d'ici la fin de l'exercice 2010-2011. L'utilisation de plusieurs systèmes de facturation nécessite également une normalisation des fichiers des usagers afin d'uniformiser les banques de données et d'en faciliter l'exploitation. Les travaux réalisés en 2008-2009 à cet égard ont permis de regrouper par usager les données relatives aux ventes et aux revenus, tout en réduisant les efforts requis pour en faire la compilation.

Implantation de SAGIR-SGR1 au Centre

L'implantation de SAGIR-SGR1 au Centre s'est effectuée le 1er octobre 2008. Cette implantation a été accompagnée d'une révision des processus et des systèmes de gestion des ressources financières et matérielles.

5 RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

Au 31 mars 2009, le Centre a utilisé 1 864 équivalents temps complet (ETC). La cible fixée par le Conseil du trésor était de 1 946 ETC. L'année précédente, le Centre avait utilisé 1 286 ETC, alors que la cible fixée était de 1 328 ETC. En 2008-2009, cette augmentation s'explique par différents transferts d'effectifs par les ministères et organismes.

Le Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés mis à la disposition du personnel du Centre a pour objectif d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels.

En 2008-2009, 214 personnes ont utilisé le programme d'aide comparativement à 123 en 2007-2008, portant le taux de fréquentation à 10,3 % comparativement à 8,8 % en 2007-2008.

6 RÉSULTATS FINANCIERS

Conformément à la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, la ministre responsable de l'application de cette loi doit déposer, à l'Assemblée nationale, les états financiers du Centre accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec.

Les résultats 2008-2009 comprennent des produits totaux[10] de 479,4 millions de dollars auxquels s'ajoute un excédent pour les activités abandonnées de 0,9 million de dollars. Pour leur part, l'ensemble des coûts et des charges[10] s'élève à 479,8 millions de dollars, présentant ainsi un excédent de l'exercice de 0,5 million de dollars.

Le coût des ventes s'élève à 437,7 millions de dollars, alors que les charges d'exploitation représentent 35,5 millions de dollars, auxquels s'ajoutent des frais financiers de 6,4 millions de dollars et une perte nette sur disposition d'actifs de 0,2 million de dollars, pour un total de 479,8 millions de dollars.

Les produits

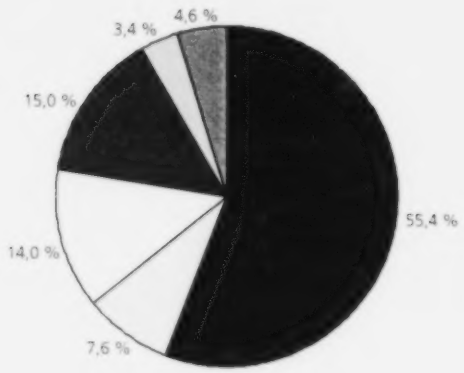
Comparativement à 2007-2008, l'exercice 2008-2009 affiche une augmentation des produits totaux[10] de 42,9 %, soit 143,9 millions de dollars. Celle-ci s'explique principalement par le développement de l'offre de services en technologies de l'information, pour 88,1 millions de dollars, et en ressources humaines, pour 9,1 millions de dollars. De plus, une croissance de la demande dans les secteurs du placement médias, des télécommunications et des acquisitions explique respectivement des hausses de 10,7 millions de dollars, de 3,3 millions de dollars et de 2,2 millions de dollars.

Par ailleurs, le déploiement de SAGIR-SGR1 dans les ministères et organismes a généré des revenus additionnels de 17,3 millions de dollars. Finalement, le Centre a obtenu du ministère des Services gouvernementaux une aide gouvernementale de 10,0 millions de dollars pour le projet Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) et pour le développement du gouvernement en ligne.

À titre d'information, le graphique ci-après présente la répartition des produits pour chacun des domaines d'affaires du Centre. Par ailleurs, la note 30 des états financiers présente les données financières s'y rapportant.

10. Excluant les activités abandonnées.

Répartition des produits



Ressources informationnelles	55,4 %
Ressources matérielles et documentaires	7,6 %
Moyens de communication, publications gouvernementales et gestion d'événements	14,0 %
Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)	15,0 %
Acquisitions	3,4 %
Ressources humaines	4,6 %

Les coûts et les charges

Les coûts et les charges totales[11] de 2008-2009 présentent une augmentation de 36,8 % par rapport à 2007-2008, soit 129,0 millions de dollars. Cette situation découle en majeure partie du développement de l'offre de services et de la croissance des activités.

Plus particulièrement, les charges spécifiques aux traitements et aux avantages sociaux[12] ont connu une croissance de 50,2 millions de dollars qui s'explique entre autres par l'utilisation de 578 ETC de plus qu'en 2007-2008.

Les investissements

En 2008-2009, le Centre a réalisé 77,8 millions de dollars en investissements, répartis comme suit :

- 30,7 millions de dollars pour le projet Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR);
- 27,7 millions de dollars pour l'achat d'équipements informatiques et de logiciels;
- 4,0 millions de dollars pour le développement de systèmes informatiques;
- 4,2 millions de dollars pour des améliorations locatives;
- 9,9 millions de dollars pour le projet SAGIR;
- 1,3 million de dollars pour d'autres investissements en immobilisations.

11 Excluant les activites abandonnées.

12 Excluant les activites abandonnées et les salaires capitalisés.

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La présidente-directrice générale,

Diane Jean

La directrice générale des services de gestion stratégique,

Josette Legrand, CA

Québec, le 26 octobre 2009

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Centre de services partagés du Québec au 31 mars 2009, l'état des résultats et du déficit cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Centre. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Centre au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés à la convention comptable relative aux stocks et expliquée à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance CA auditeur

Renaud Lachance, CA auditeur

Québec, le 26 octobre 2009

RÉSULTATS ET DÉFICIT CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
PRODUITS (note 24)		
Biens	13 131 255 $	12 802 789 $
Services	467 071 908	330 650 142
Escomptes et rabais sur vente	(9 289 126)	(8 122 657)
	470 914 037	335 330 274
COÛT DES VENTES (note 4)	437 720 708	308 128 694
BÉNÉFICE BRUT	33 193 329	27 201 580
Contributions du gouvernement du Québec	8 171 268	–
Autres produits	267 109	106 410
	41 631 706	27 307 990
CHARGES D'EXPLOITATION (note 5)	35 463 371	31 975 631
FRAIS FINANCIERS	6 433 679	9 819 113
	(265 344)	(14 486 754)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	28 976	39 925
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	(2 974)	(426 633)
Perte sur disposition d'actifs incorporels	(220 370)	(455 776)
PERTE NETTE AVANT ACTIVITÉS ABANDONNÉES	(459 712)	(15 329 238)
ACTIVITÉS ABANDONNÉES (note 27)	911 818	2 649 747
EXCÉDENT (PERTE NETTE) DE L'EXERCICE	452 106	(12 679 491)
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT	(2 679 491)	–
DÉFICIT CUMULÉ AVANT VIREMENT	(2 227 385)	(12 679 491)
Virement d'une partie de l'apport du gouvernement du Québec pour éliminer le déficit cumulé (note 19)	–	10 000 000
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN	(2 227 385) $	(2 679 491) $

RÉSULTATS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS (note 30)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN AU 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	12 319 923 $	33 172 232 $
Créances (note 6)	202 287 725	153 654 498
Stocks (note 7)	7 394 397	7 520 402
Frais payés d'avance	14 226 619	9 932 111
	236 228 664	204 279 243
Créances à long terme (note 8)	1 200 792	2 401 584
Effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 9)	6 745 642	9 458 151
Immobilisations corporelles (note 10)	161 127 734	123 325 123
Actifs incorporels (note 11)	168 595 224	164 707 239
Frais reportés	3 899 303	5 913 264
	577 797 359 $	510 084 604 $
PASSIF		
À court terme		
Dû au Fonds consolidé du revenu (note 12)	33 445 156 $	– $
Emprunts temporaires (note 13)	342 763 730	336 264 997
Charges à payer et frais courus (note 14)	98 166 210	85 611 893
Versements sur la dette à long terme (note 15)	985 841	837 396
Produits perçus d'avance	6 824 996	4 159 928
	482 185 933	426 874 214
Charges à payer à long terme (note 16)	3 500 792	6 601 584
Dette à long terme (note 15)	28 138 704	25 523 339
Contributions du gouvernement du Québec reportées (note 17)	1 787 502	–
Provision pour congés de maladie (note 18)	31 060 634	20 413 779
	546 673 565	479 412 916
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 19)	33 351 179	33 351 179
Déficit cumulé	(2 227 385)	(2 679 491)
	31 123 794	30 671 688
	577 797 359 $	510 084 604 $

ENGAGEMENTS (note 21)
ÉVENTUALITÉS (note 28)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration,

Robert Marcotte

La présidente-directrice générale,

Diane Jean

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Perte nette avant activités abandonnées	(459 712) $	(15 329 238) $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	14 922 960	11 433 199
Amortissement des actifs incorporels	20 975 128	9 650 356
Frais financiers capitalisés aux emprunts temporaires	5 943 942	9 480 898
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(28 976)	(39 925)
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	2 974	426 633
Perte sur disposition d'actifs incorporels	220 370	455 776
	41 576 686	16 077 699
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 22)	(24 571 786)	(6 501 669)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation maintenues	17 004 900	9 576 030
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(45 605 895)	(13 542 473)
Acquisition d'actifs incorporels	(22 254 516)	(14 112 189)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	40 375	6 707 674
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(67 820 036)	(20 946 988)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
(Diminution) Augmentation des emprunts temporaires excluant les frais financiers capitalisés	(3 081 964)	33 000 000
Remboursement de la dette à long terme	(1 320 939)	(3 709 174)
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	(4 402 903)	29 290 826
FLUX DE TRÉSORERIE DÉCOULANT DE L'ABANDON D'ACTIVITÉS		
Bénéfice découlant de l'abandon d'activités	911 818	2 649 747
Amortissement des immobilisations corporelles	8 756	70 989
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(16 100)	–
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	16 100	–
Flux de trésorerie provenant de l'abandon d'activités	920 574	2 720 736
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(54 297 465)	20 640 604
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	33 172 232	12 531 628
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 22)	(21 125 233) $	33 172 232 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de services partagés du Québec est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) entrée en vigueur le 6 décembre 2005. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Dans la réalisation de sa mission, le Centre peut notamment exercer les fonctions suivantes et rendre les services suivants :

1° acheter et louer pour les organismes publics les biens meubles;

2° favoriser la réutilisation des biens des organismes publics et en disposer lorsqu'ils ne sont plus requis;

3° développer et fournir des produits et services en matière de technologies de l'information et de télécommunication et en assurer la gestion et la maintenance;

4° développer et fournir des solutions d'affaires en gestion des ressources;

5° fournir tout autre service, professionnel ou autre, dont les organismes publics peuvent avoir besoin, tels l'impression, l'édition, la publication, la commercialisation, le placement médias, l'audiovisuel, les expositions, la reprographie, le courrier et l'entretien de l'équipement;

6° procéder à des regroupements de services et les gérer;

7° gérer les droits d'auteur des documents des organismes publics, conformément aux normes élaborées conjointement par la ministre de la Culture et des Communications et de la Condition féminine et la ministre des Services gouvernementaux, et veiller à leur application.

La loi constitutive précise que les sommes reçues par le Centre doivent être affectées au paiement de ses obligations. Le surplus, s'il en est, est conservé par le Centre à moins que le gouvernement n'en décide autrement.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, le Centre est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers du Centre par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction. Les coûts de transaction sont comptabilisés en résultat net.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que le Centre a acquis principalement en vue de leur revente ou rachat à court terme, ou qui ont été désignés comme tels lors de leur comptabilisation initiale.

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatés en résultat net, le cas échéant.

Le Centre a classé comme actifs et passifs détenus à des fins de transactions l'encaisse, de même que les actifs et passifs à court terme, ces derniers étant désignés de façon irrévocable.

Prêts et créances

Les prêts et créances n'incluent pas les titres de créance. L'évaluation ultérieure des prêts et créances est au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les produits d'intérêts, le cas échéant, sont inclus dans les intérêts sur prêt.

Le Centre a classé dans cette catégorie les créances à long terme et l'effet à recevoir du gouvernement du Québec.

Autres passifs financiers

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie passifs détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les dépenses d'intérêts, le cas échéant, sont incluses dans les frais financiers.

Le Centre a classé dans cette catégorie les charges à payer à long terme ainsi que les dettes à long terme.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence. Ces valeurs sont déterminées au moyen de méthodes d'évaluation telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs.

Résultat étendu

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009, le Centre n'a effectué aucune opération ayant une incidence sur le résultat étendu, et aucun solde d'ouverture ni de clôture pour le cumul du résultat étendu n'est présenté.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Stocks

Les stocks sont évalués à la moindre valeur (coût ou valeur de réalisation nette). Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. D'une part, le coût des produits finis comprend les coûts d'acquisition ainsi que les coûts de transport. D'autre part, le coût des produits en cours comprend les matières premières, la main-d'œuvre et les frais généraux de fabrication.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Équipement spécialisé	3 à 10 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 20 ans
Équipement informatique	3 à 10 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 ans
Matériel roulant	5 ans
Améliorations locatives, détenues en vertu de contrats de location-acquisition	3 à 15 ans

Le Centre examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée. L'estimation des flux de trésorerie futurs ainsi que la détermination de la juste valeur requièrent l'exercice du jugement professionnel et peuvent varier dans le temps.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de systèmes informatiques, de logiciels et des développements de systèmes informatiques, sont comptabilisés au coût. Le coût comprend la main-d'œuvre directe, des intérêts et d'autres coûts directement rattachés au développement des systèmes. Ils sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire indiquée ci-dessous. Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Systèmes informatiques et logiciels	2 à 5 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources - phase 1 (SAGIR-SGR1)	10 à 12 ans

Les frais de développement des systèmes informatiques sont amortis à compter de leur mise en opération.

Les intérêts sur les dettes liées aux systèmes informatiques sont capitalisés pendant la période de développement.

Contrats de location

Les contrats de location auxquels l'entité est partie à titre de preneur, et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée, sont comptabilisés comme des contrats de location-acquisition et sont inclus dans les immobilisations corporelles et la dette à long terme. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

Tous les autres contrats de location sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation et les coûts de location qui en découlent sont inscrits à titre de charges au cours de l'exercice où ils surviennent.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Frais reportés

Les frais reportés sont constitués principalement de droits de ventes de licences, amortis selon une estimation des revenus futurs et un amortissement additionnel pour ramener le bénéfice brut à un profit nul et de montants versés d'avance sur des contrats d'entretien amortis linéairement sur la durée des contrats.

Congés de maladie et de vacances

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Constatation des produits

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes de biens sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu ou les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les produits perçus d'avance sont virés aux résultats en fonction des services rendus.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions du gouvernement du Québec affectées sont reportées et constatées à titre de produit de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Celles pour l'acquisition d'immobilisations corporelles ou d'actifs incorporels sont comptabilisées comme contributions du gouvernement du Québec reportées et sont virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles et les actifs incorporels acquis.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, le dû au Fonds consolidé du revenu ainsi que les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Modification de conventions comptables

Au 1er avril 2008, le Centre a appliqué les nouvelles recommandations de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) quant au traitement comptable des stocks, notamment sur la détermination du coût et sa comptabilisation ultérieure en charges, y compris toute dépréciation jusqu'à la valeur nette de réalisation à la suite de la publication du chapitre 3031 – « Stocks ». Il n'y a eu aucun effet sur la mesure à la suite de l'application de ce chapitre par le Centre.

Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel de l'ICCA, intitulé « Instruments financiers – informations à fournir et présentation ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'information à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation. Ils visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et à la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Pour le Centre, l'impact de ces nouvelles conventions comptables se limite uniquement à la divulgation d'informations additionnelles.

Le 1er avril 2008, le Centre a appliqué les nouvelles recommandations du chapitre 1535 du Manuel de l'ICCA, intitulé « Informations à fournir concernant le capital ». Ce chapitre, entrant en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er octobre 2007, établit des normes de présentation de l'information sur le capital d'une société ainsi que des normes portant sur la divulgation de la façon dont il est géré. Cette information est présentée à la note 20 – Gestion du capital. L'application de la nouvelle norme comptable n'a pas d'incidence sur les résultats financiers du Centre.

Modification future de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, le Centre appliquera les nouvelles recommandations du Manuel de l'ICCA quant au nouveau chapitre suivant : 3064 – « Écarts d'acquisition et actifs incorporels » en remplacement des chapitres 3062 – « Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels », et 3450 – « Frais de recherche et de développement ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés en interne. La direction estime qu'il n'y aura pas d'incidences significatives sur ses états financiers au regard de l'application de ces nouvelles normes.

Révision d'estimation comptable

Obligations relatives aux congés de maladie

Le Centre a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés. Ces obligations sont dorénavant évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet de diminuer de 1 114 216 $ la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé prospectivement aux résultats de l'exercice.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

4. COÛT DES VENTES

	2009	2008
Coût des biens et services vendus		
Stocks au début (note 7)	6 079 049 $	6 338 268 $
Traitements et avantages sociaux	102 665 072	56 027 544
Services professionnels et auxiliaires	90 724 297	46 838 558
Transport et communications	82 831 893	78 277 091
Placement médias	46 202 850	36 910 012
Poste et messageries	10 334 615	10 657 835
Entretien et réparations	31 239 140	25 381 065
Fournitures et approvisionnement	17 735 958	14 827 027
Loyers	22 785 989	19 243 483
Escomptes et rabais sur achats	(699 208)	(584 989)
Amortissement des immobilisations corporelles	13 914 862	10 525 643
Amortissement des actifs incorporels	20 806 980	9 447 342
Amortissement des frais reportés	212 947	106 474
Autres	159 115	212 390
	444 993 559	314 207 743
Stocks à la fin (note 7)	(7 272 851)	(6 079 049)
	437 720 708 $	308 128 694 $

5. CHARGES D'EXPLOITATION

	2009	2008
Frais de vente		
Traitements et avantages sociaux	7 124 550 $	6 797 486 $
Services professionnels et auxiliaires	2 733 683	1 387 340
Transport et communications	99 204	232 540
Placement médias	46 799	118 011
Poste et messageries	331 767	441 666
Entretien et réparations	6 082	6 868
Fournitures et approvisionnement	25 314	70 732
Loyers	430 656	212 835
Amortissement des immobilisations corporelles	29 593	37 480
Amortissement des actifs incorporels	65 151	79 887
	10 892 799	9 384 845
Frais d'administration		
Traitements et avantages sociaux	16 932 019	13 652 073
Services professionnels et auxiliaires	3 034 421	3 263 558
Frais d'administration facturés par le gouvernement du Québec	353 263	825 409
Transport et communications	425 783	709 793
Placement médias	26 395	11 363
Poste et messageries	46 849	294 200
Entretien et réparations	401 463	530 190
Fournitures et approvisionnement	368 713	280 165
Loyers	1 036 407	980 567
Amortissement des immobilisations corporelles	978 505	870 076
Amortissement des actifs incorporels	102 997	123 127
Autres	863 757	1 050 265
	24 570 572	22 590 786
	35 463 371 $	31 975 631 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

6. CRÉANCES

	2009	2008
Comptes clients[1] (note 24)	172 827 002 $	146 069 795 $
Gouvernement du Québec	11 244 317	259 649
Portion court terme des créances à long terme (note 8)	1 200 792	2 401 584
Portion court terme de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 9)	16 730 327	4 614 225
Autres	285 287	309 245
	202 287 725 $	153 654 498 $

	2009	2008
1. Ventilation des comptes clients		
Non en souffrance	159 565 234 $	128 316 443 $
En souffrance depuis 31 à 60 jours	5 479 919	9 911 489
En souffrance depuis 61 jours à 90 jours	1 299 317	1 959 434
En souffrance depuis plus de 90 jours	6 482 532	5 882 429
	172 827 002 $	146 069 795 $

7. STOCKS

	2009	2008
Publications	2 124 814 $	2 364 728 $
Produits de publication en cours	480 624	477 133
Matières premières de reprographie	54 939	122 425
Valeurs postales	3 424 173	2 411 466
Téléphonie	599 356	480 273
Stocks informatiques	588 945	223 024
	7 272 851	6 079 049
Fournitures et ameublement[1]	121 546	1 441 353
	7 394 397 $	7 520 402 $

1. Les stocks de fournitures et ameublement sont pris en compte dans le calcul du coût des biens vendus des activités abandonnées.

8. CRÉANCES À LONG TERME

Créances à long terme concernant la distribution du logiciel Oracle, encaissables en versements annuels de 1 200 792 $ sans intérêt et échéant le 1er mai 2010.

	2009	2008
Créances	2 401 584 $	4 803 168 $
Portion court terme incluse au poste « Créances » (note 6)	1 200 792	2 401 584
	1 200 792 $	2 401 584 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

9. EFFET À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à recevoir du gouvernement du Québec ne porte pas intérêt et viendra à échéance en mars 2014. Il représente les sommes devant être transférées au Centre, relativement aux banques de congés de maladie ainsi qu'aux banques de vacances, qui étaient gagnées par les employés avant leur transfert. L'effet à recevoir du 31 mars 2009 inclut une somme, calculée par le gouvernement du Québec, de 13 350 649 $ concernant les transferts de l'exercice.

	2009	2008
Effet à recevoir	23 475 969 $	14 072 376 $
Effet à recevoir à court terme inclus au poste « Créances » (note 6)	16 730 327	4 614 225
Effet à recevoir à long terme	6 745 642 $	9 458 151 $

Les encaissements de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec s'établissent comme suit :

2010	16 730 327 $
2011	3 169 782
2012	2 226 022
2013	1 097 408
2014	252 430
	23 475 969 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Équipement spécialisé	8 233 790 $	4 846 062 $	3 387 728 $	3 881 915 $
Infrastructure de radiocommunication	3 888 105	1 331 048	2 557 057	2 657 120
Équipement informatique[1]	68 376 873	53 166 323	15 210 550	10 706 104
Mobilier et équipement de bureautique	3 348 787	2 270 701	1 078 086	1 173 120
Matériel roulant	1 184 613	811 434	373 179	240 729
Projet RENIR en cours[2]	128 665 969	–	128 665 969	97 983 493
	213 698 137	62 425 568	151 272 569	116 642 481
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition				
Améliorations locatives	16 234 923	6 379 758	9 855 165	6 682 642
	229 933 060 $	68 805 326 $	161 127 734 $	123 325 123 $

Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 2 820 755 $ (2008 : 4 009 875 $).

1. Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'une valeur totale de 5 468 745 $ avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. La quote-part du Centre représente 40 % et celle de l'Agence 60 %. Les frais d'exploitation afférents à cette immobilisation sont actuellement assumés entièrement par le ministère de la Santé et des Services sociaux mais seront partagés, selon les quotes-parts respectives, lorsque la portion du Centre sera opérationnelle.
2. Les investissements sont composés principalement d'infrastructures de terminaux et de réseaux de radiocommunication relatifs au projet RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication), lesquels seront amortis lorsque le projet sera quasi-achevé.

11. ACTIFS INCORPORELS

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Systèmes informatiques et logiciels	43 882 302 $	35 477 388 $	8 404 914 $	4 331 099 $
SAGIR-SGR1	144 910 849	21 670 822	123 240 027	133 939 524
Systèmes informatiques en cours de développement[1]				
Projet SAGIR	31 350 209	–	31 350 209	24 555 628
Autres systèmes informatiques	5 600 074	–	5 600 074	1 880 988
	225 743 434 $	57 148 210 $	168 595 224 $	164 707 239 $

Les frais financiers capitalisés concernant les actifs incorporels au cours de l'exercice totalisent un montant de 816 000 $ (2008 : 1 430 000 $).

1. Les investissements relatifs au projet « SAGIR » (Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources) et aux autres systèmes informatiques sont amortis lorsque les projets sont quasi-achevés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

12. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu de l'article 45 de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (L.R.Q., chapitre C-8.1.1), le gouvernement peut, aux conditions et selon les modalités qu'il détermine, autoriser le ministre des Finances à avancer au Centre tout montant jugé nécessaire pour s'acquitter de ses obligations ou pour réaliser sa mission.

L'entente de service afférente à la gestion de l'encaisse est renouvelable annuellement à compter du 1er avril 2009 et le taux d'intérêt au 31 mars 2009 est de 2,5 %.

13. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à emprunter jusqu'à concurrence d'un montant de 450 millions de dollars auprès du Fonds de financement ou d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 octobre 2009.

À la date du bilan, le Centre dispose de facilités de crédit auprès du Fonds de financement jusqu'à un maximum de 430 millions de dollars portant intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,3 %. Le taux au 31 mars 2009 est de 0,82 % (2008 : 3,91 %). De plus, le Centre dispose d'une marge de crédit bancaire de 20 millions de dollars non utilisée au 31 mars 2009 auprès d'une institution financière portant intérêt au taux de base. Ces emprunts sont garantis par le gouvernement du Québec.

14. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2009	2008
Fournisseurs et frais courus	72 615 635 $	68 727 142 $
Traitements et avantages sociaux à payer	4 446 252	2 560 904
Vacances à payer (note 18)	15 332 056	9 186 726
Portion court terme des charges à payer long terme (note 16)	3 100 792	3 600 792
Autres	2 671 475	1 536 329
	98 166 210 $	85 611 893 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

15. DETTE À LONG TERME

	2009	2008
Dû au gouvernement du Québec		
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	20 229 859 $	20 229 859 $
Sans intérêt, remboursable au rythme de la charge annuelle d'amortissement sur les actifs transférés	611 595	792 298
Dû à la Société immobilière du Québec portant intérêt à des taux variant de 4,28 % à 4,70 % remboursable par versements mensuels variant de 499 $ à 27 740 $ et venant à échéance entre le 31 août 2009 et le 31 octobre 2023.	8 283 091	5 338 578
	29 124 545	26 360 735
Versements exigibles à court terme	985 841	837 396
	28 138 704 $	25 523 339 $

Les versements en capital des cinq prochains exercices et des exercices subséquents sur le dû de 611 595 $ au gouvernement du Québec et sur le dû de 8 283 091 $ à la Société immobilière du Québec s'établissent comme suit :

	Capital	Intérêts	Total
2010	985 841 $	346 128 $	1 331 969 $
2011	1 017 387	312 159	1 329 546
2012	1 011 423	274 823	1 286 246
2013	906 079	238 339	1 144 418
2014	578 208	206 831	785 039
2015 et suivantes	4 395 748	996 869	5 392 617
	8 894 686 $	2 375 149 $	11 269 835 $

16. CHARGES À PAYER À LONG TERME

	2009	2008
Charges à payer concernant la distribution de produits Oracle		
Versements annuels égaux de 1 200 792 $ sans intérêt se terminant le 1er mai 2010	2 401 584 $	3 602 376 $
Versements annuels variant de 1 900 000 $ à 2 300 000 $ sans intérêt se terminant le 1er juin 2010	4 200 000	6 600 000
	6 601 584	10 202 376
Versements exigibles à court terme (note 14)	3 100 792	3 600 792
	3 500 792 $	6 601 584 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

17. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC REPORTÉES

Deux contributions provenant du ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont été octroyées au cours de l'exercice pour un montant total de 9 958 770 $ (7 010 750 $ pour le développement du gouvernement en ligne et 2 948 020 $ pour le projet RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication)). De ce montant, une somme de 1 787 502 $ (1 007 157 $ pour le projet RENIR et 780 345 $ pour le développement du gouvernement en ligne) est comptabilisée à titre de contributions du gouvernement du Québec reportées. Ces contributions gouvernementales reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations corporelles et les actifs incorporels afférents. Aucun amortissement n'a été constaté pour le présent exercice.

18. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2009		2008	
	Congés de maladie	**Vacances**	**Congés de maladie**	**Vacances**
Solde au début	20 413 779 $	9 186 726 $	19 003 332 $	8 293 472 $
Charge de l'exercice	8 099 696	11 175 695	2 541 185	6 083 770
Prestations versées au cours de l'exercice	(5 814 959)	(10 018 896)	(2 929 246)	(5 999 871)
Transferts[1]	8 362 118	4 988 531	1 798 508	809 355
Solde à la fin	31 060 634 $	15 332 056 $	20 413 779 $	9 186 726 $

1. Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie et vacances proviennent du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette opération est justifiée par les transferts massifs d'employés vers le Centre, provenant de différents ministères et organismes pour lesquels les provisions étaient comptabilisées au SCT. Un compte à recevoir équivalent à ce dernier a également été comptabilisé en contrepartie et est encaissable au cours des cinq prochains exercices.

Provision pour congés de maladie

Description

Le Centre dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par le Centre.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services au Centre. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi, décès.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

18. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (suite)

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 %, et sujette à un maximum global de 66 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2009 :

Taux d'indexation	Entre 2 % et 4,35 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 4,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	13 ans

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire, puisque le Centre estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

19. APPORT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2009	2008
Solde au début	33 351 179 $	43 351 179 $
Virement au 31 mars pour éliminer le déficit cumulé	–	(10 000 000)
Solde à la fin	33 351 179 $	33 351 179 $

Le Centre est autorisé à utiliser une partie de l'apport du gouvernement du Québec afin d'éliminer le déficit cumulé. L'apport initial était constitué des surplus accumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, aucun montant n'a été utilisé.

20. GESTION DU CAPITAL

Le Centre a défini son capital comme étant l'avoir. Au cours de l'exercice, le Centre a respecté toutes les exigences en matière de capital auxquelles il est soumis.

Le Centre gère son capital en effectuant une gestion prudente de ses produits, charges, actifs, passifs, investissements et autres transactions financières afin de s'assurer qu'il exécute de manière efficace les objets spécifiés dans sa loi constitutive.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

21. ENGAGEMENTS

Projet de Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès d'un fournisseur pour la fourniture des services réseaux aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux établissements de la santé, et ce, pour un montant de 438 425 000 $ qui se répartit comme suit :

2010	92 300 000 $
2011	92 300 000
2012	92 300 000
2013	92 300 000
2014	69 225 000
	438 425 000 $

Projet RENIR

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès de différents fournisseurs tant pour des contrats de service pour la conception, la réalisation et l'implantation de ce projet que pour des acquisitions d'équipements nécessaires à son déploiement, et ce, pour un montant de 4 724 824 $ qui se répartit comme suit :

2010	2 374 300 $
2011	2 078 292
2012	272 232
	4 724 824 $

Contrats de location

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à du matériel roulant, des photocopieurs et des sites de télécommunication pour des paiements minimums de 1 113 185 $ qui se répartissent comme suit :

2010	563 318 $
2011	277 856
2012	234 107
2013	28 202
2014	9 702
	1 113 185 $

Autres

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, d'acquisitions de stocks et d'immobilisations pour un montant total de 25 778 368 $ qui se répartit comme suit :

2010	17 883 135 $
2011	7 445 443
2012	392 955
2013	56 835
	25 778 368 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

22. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2009	2008
Encaisse	12 319 923 $	33 172 232 $
Dû au Fonds consolidé du revenu	(33 445 156)	–
(Insuffisance) Trésorerie et équivalents de trésorerie	(21 125 233) $	33 172 232 $

Les intérêts versés par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à 532 017 $ (2008 : 316 862 $).

De plus, un montant de 4 084 749 $ a été investi pour des immobilisations corporelles au cours de l'exercice en contrepartie de la prise en charge d'une dette à long terme d'un montant équivalent (2008 : 5 515 396 $).

Enfin, au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles et des actifs incorporels ont été acquis à des coûts respectifs de 52 748 700 $ et 25 083 483 $ (2008 : 20 465 300 $ et 16 169 530 $), dont des montants respectifs de 2 155 643 $ et 4 388 466 $ sont inclus dans les charges à payer et frais courus au 31 mars 2009 (2008 : 1 918 342 $ et 2 375 499 $).

VARIATION DES ÉLÉMENTS HORS CAISSE LIÉS À L'EXPLOITATION :

	2009	2008
Créances	(37 717 917) $	(30 989 502) $
Stocks	126 005	351 986
Frais payés d'avance	(4 294 508)	3 395 130
Créances à long terme	2 401 584	1 200 792
Effet à recevoir du gouvernement du Québec	(9 403 593)	2 508 200
Frais reportés	2 013 961	3 831 792
Charges à payer et frais courus	10 804 049	14 430 468
Produits perçus d'avance	2 665 068	(1 440 190)
Charges à payer long terme	(3 600 792)	(1 200 792)
Contributions gouvernementales reportées	1 787 502	–
Provision pour congés de maladie	10 646 855	1 410 447
	(24 571 786) $	(6 501 669) $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

23. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel du Centre participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Centre imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 6 594 036 $ (2008 : 3 602 480 $). Les obligations du Centre envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

24. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Centre est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Centre n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers. La majorité des produits du Centre est générée par des opérations avec des entités incluses dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec.

Le 1er avril 2008, une entente a été conclue sur la prise en charge définitive des services en technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) par le Centre. Les résultats de ces activités sont imputés aux états financiers de l'exercice du Centre. De plus, des immobilisations ayant une valeur nette évaluée à 17,5 M$ ont été acquises du MESS par le Centre le 1er avril 2008.

25. INSTRUMENTS FINANCIERS

Juste valeur

Le coût des instruments financiers à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur des créances à long terme est estimée à 2 390 148 $ (2008 : 4 655 756 $) et celle des charges à payer à long terme est estimée à 6 565 663 $ (2008 : 9 774 439 $) en fonction de leurs valeurs actualisées à un taux d'intérêt de 0,82 % (2008 : 3,91 %).

La juste valeur de l'effet à recevoir et des sommes dues au gouvernement du Québec ne peut être évaluée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

25. INSTRUMENTS FINANCIERS (SUITE)

La juste valeur du dû à la Société immobilière du Québec est estimée à 8 199 931 $ (2008 : 5 417 123 $) en fonction de sa valeur actualisée à un taux d'intérêt de 4,60 % (2008 : 4,28 %).

Gestion des risques liés aux instruments financiers

La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Centre ne soit pas en mesure de satisfaire ses obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance. Le Centre gère ce risque en tenant compte des besoins opérationnels et en recourant à ses facilités de crédit. Le Centre établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Le Centre est d'avis que les flux de trésorerie générés par les activités d'exploitation poursuivies et les sources de financement disponibles devraient être suffisants pour respecter ses obligations à mesure qu'elles viennent à échéance.

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Centre correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs ne se concentre pas dans un seul secteur d'activité. Le Centre procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés irrécouvrables.

La direction estime que le Centre n'est pas exposé à un risque de crédit important, compte tenu que la trésorerie et les équivalents de trésorerie sont placés dans de grandes institutions financières et aussi par le fait que le Centre transige principalement avec des organismes publics.

Risque de taux d'intérêt

La volatilité des taux d'intérêt se répercute sur la juste valeur des actifs et passifs financiers (risque de marché lié aux taux d'intérêt).

La dette à long terme auprès de la Société immobilière du Québec porte intérêt à taux fixe. Étant donné que le Centre prévoit le remboursement complet de l'emprunt à l'échéance, les risques auxquels le Centre est exposé relativement à la dette à long terme sont minimes.

26. PRIVATISATION DE CERTAINS SECTEURS DU CENTRE

Lors du Discours sur le budget 2007-2008 du gouvernement du Québec prononcé le 24 mai 2007, il a été question de la privatisation de cinq services gouvernementaux dont trois relèvent du Centre : la Reprographie gouvernementale, Fournitures et ameublement du Québec (FAQ) et le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

Pour les services de Reprographie gouvernementale, le Centre a concrétisé la fermeture des deux ateliers centraux le 1er avril 2008 et de quatre autres ateliers le 1er octobre 2008. À la demande des ministères et organismes, cinq ateliers ont été conservés pour répondre à des critères spécifiques de confidentialité.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

Dans le cadre du projet RENIR, l'installation et l'entretien des équipements réseaux et terminaux ainsi que des infrastructures de sites sont réalisés par un fournisseur externe depuis 2008-2009. Au cours de cette même période, un appel d'offres a été publié pour l'exploitation du centre d'assistance à la clientèle et du centre de conduite des réseaux. Au terme de l'adhésion de l'ensemble des partenaires aux services du RENIR, le Centre amorcera une réflexion sur le transfert éventuel de la propriété des sites de radiocommunication et de l'infrastructure du RENIR à l'entreprise privée.

En ce qui concerne la FAQ, le Centre a mis en place des regroupements d'achats permettant aux ministères et organismes de s'approvisionner en fournitures et ameublement. La première étape, concernant les fournitures standards telles les fournitures de bureau et de logiciels, a été complétée en 2007-2008. La seconde étape, terminée au cours de l'exercice 2008-2009, concernait les fournitures spécifiques.

27. ACTIVITÉS ABANDONNÉES

Les activités de vente de fournitures spécifiques de la FAQ ont été abandonnées au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2009 et les activités de vente de fournitures standards telles les logiciels de la FAQ ont été abandonnées au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2008. Au cours du prochain exercice, le Centre complétera la liquidation des actifs de la FAQ non vendus au 31 mars 2009. Puisque les informations financières s'y rattachant peuvent être clairement distinguées, les produits et les charges liés à ces activités ont été reclassés des opérations courantes au bénéfice découlant des activités abandonnées. Ces informations se détaillent comme suit :

	2009	2008
PRODUITS	13 982 114 $	44 934 665 $
COÛT DES VENTES	12 122 443	40 066 512
BÉNÉFICE BRUT	1 859 671	4 868 153
Autres produits	29 062	81 435
	1 888 733	4 949 588
CHARGES D'EXPLOITATION	993 015	2 299 841
	895 718	2 649 747
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	16 100	–
BÉNÉFICE DÉCOULANT DES ACTIVITÉS ABANDONNÉES	911 818 $	2 649 747 $

28. ÉVENTUALITÉS

Le Centre est mis en cause dans une poursuite. À la date de préparation des états financiers, le Centre n'était pas en mesure d'évaluer l'issue de cette poursuite ni les impacts financiers pouvant en découler, le cas échéant.

29. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2008 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.

30. RÉSULTATS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

	31 mars 2009							
	Ressources informationnelles	SAGIR	Acquisitions	Ressources matérielles et documentaires	Moyens de communication, publications gouvernementales et gestion des événements	Ressources humaines	Transactions intersectorielles	Total
PRODUITS	277 704 256 $	73 170 130 $	18 590 333 $	41 084 117 $	67 997 200 $	23 836 976 $	(31 468 975) $	470 914 037 $
COÛT DES VENTES	265 352 230	58 673 631	15 358 184	36 467 227	61 871 050	22 210 901	(22 212 515)	437 720 708
BÉNÉFICE BRUT	12 352 026	14 496 499	3 232 149	4 616 890	6 126 150	1 626 075	(9 256 460)	33 193 329
Contributions du gouvernement du Québec	8 171 268	–	–	–	–	–	–	8 171 268
Autres produits	13 375	270	5 240	130 926	117 298	–	–	267 109
	20 536 669	14 496 769	3 237 389	4 747 816	6 243 448	1 626 075	(9 256 460)	41 631 706
CHARGES D'EXPLOITATION								
Frais de vente	1 863 195	5 679 506	284 815	785 928	2 537 047	5 889	(263 581)	10 892 799
Frais d'administration	19 317 945	3 430 662	1 445 770	2 907 773	3 929 815	2 531 486	(8 992 879)	24 570 572
Frais financiers	613 371	5 699 916	3 850	45 603	37 273	33 666	–	6 433 679
	21 794 511	14 810 084	1 734 435	3 739 304	6 504 135	2 571 041	(9 256 460)	41 897 050
	(1 257 842)	(313 315)	1 502 954	1 008 512	(260 687)	(944 966)	–	(265 344)
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	–	–	–	28 976	–	–	–	28 976
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	–	–	(2 974)	–	–	–	(2 974)
Perte sur disposition d'actifs incorporels	–	–	(220 370)	–	–	–	–	(220 370)
(Perte nette) Excédent avant activités abandonnées	(1 257 842)	(313 315)	1 282 584	1 034 514	(260 687)	(944 966)	–	(459 712)
Activités abandonnées (note 27)	–	–	–	911 818	–	–	–	911 818
(Perte nette) Excédent	(1 257 842) $	(313 315) $	1 282 584 $	1 946 332 $	(260 687) $	(944 966) $	– $	452 106 $

Les coûts de gouverne du Centre sont attribués à l'ensemble des secteurs d'activités. De plus, aucun coût de gouverne n'a été imputé aux activités abandonnées.

7 AUTRES EXIGENCES

Accès à l'égalité en emploi

Le Centre a contribué à augmenter la présence des membres des groupes visés par l'accès à l'égalité au sein de son effectif. Il a notamment atteint les objectifs gouvernementaux dans le cadre de l'embauche des nouveaux employés réguliers provenant des groupes cibles (annexe 4). À cet égard, le Centre a recruté 116 personnes dont 25 % proviennent des groupes cibles, soit 29 personnes. L'embauche de membres de ces groupes cibles est considérée en priorité lors du recrutement.

Emploi et qualité de la langue française

Le Centre a poursuivi ses travaux en vue de se doter d'un programme de francisation comme l'exige la Charte de la langue française. Une proposition est en cours d'évaluation auprès de l'Office québécois de la langue française.

Éthique et déontologie

Les employés du Centre sont visés par la Loi sur la fonction publique. Cette loi ainsi que le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édictent les normes d'éthique et de déontologie qui leur sont applicables.

Le Centre se préoccupe particulièrement du respect de ces normes. Un volet concernant l'éthique est inclus dans les formations données aux employés du Centre, notamment lors de l'accueil de nouveaux employés et de la formation des techniciens en rémunération. Le Centre est engagé dans une démarche éthique dont la première étape est un diagnostic éthique, étape préalable à la réalisation d'un plan d'action.

Le répondant en éthique a répondu aux questions d'ordre éthique soulevées par le personnel; tout comme pour l'année précédente, aucun cas problématique ne lui a été rapporté. Le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Centre se trouve à l'annexe 5.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Centre a traité neuf demandes d'accès en 2008-2009.

Demandes d'accès en 2008-2009

Statut des demandes d'accès	Nombre
Demandes acceptées totalement	2
Demandes acceptées partiellement	4
Demandes refusées	2
Demande référée à un autre organisme public	1
Nombre total de demandes reçues	**9**

Les demandeurs se répartissent comme suit : trois entreprises, deux citoyens, deux élus, un syndicat et un journaliste. Toutes les demandes reçues ont été traitées dans les délais prescrits et une demande fait l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

Développement durable

En mars 2009, le conseil d'administration a approuvé le Plan d'action de développement durable 2009-2013 confirmant l'adhésion du Centre à la démarche gouvernementale de développement durable. Ce plan comporte cinq actions et vingt-quatre gestes. Il propose au personnel et aux partenaires du Centre une approche structurée qui facilitera la réalisation des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. L'élaboration du plan d'action du Centre s'inspire des orientations de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, le Centre :

- A poursuivi, grâce à la mise à jour de sa politique interne d'acquisitions écoresponsables qui introduisait une liste de contrôle, la mise en œuvre de nouvelles pratiques d'acquisitions de produits et de services répondant à plus de critères d'écoresponsabilité.
- A formé les conseillers en approvisionnement à l'automne 2008 sur le contenu et l'utilisation efficiente de la liste de contrôle pour bonifier l'offre de produits et services écoresponsables du Centre.
- A éliminé le papier fait de fibres vierges de son offre à commandes de papier fin pour imprimantes et photocopieurs.
- A préparé, en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, un guide pour une sélection écoresponsable des véhicules automobiles 2009 au gouvernement du Québec.
- A instauré, en mai 2008, des normes assurant la certification environnementale EPEAT[13] niveau argent pour les micro-ordinateurs disponibles dans l'offre à commandes.

13. Le critère EPEAT pour l'acquisition de micro-ordinateurs et de moniteurs : Créé aux États-Unis en 2006 par le Green Electronic Council (GEC), EPEAT est un outil qui permet aux entreprises d'évaluer et de comparer du matériel informatique – PC, portables, écrans – en fonction de leurs caractéristiques écologiques. EPEAT est fondé sur le standard IEEE 1680-2006 (norme pour l'évaluation environnementale des ordinateurs personnels). Le matériel est évalué selon 23 critères obligatoires et 28 critères optionnels. Ces critères sont classés sous huit catégories : réduction/élimination des substances dangereuses, choix de composantes respectant l'environnement, prise en compte de la fin de vie du matériel dès la conception, durabilité du matériel, réduction de la consommation d'énergie, gestion de la fin de vie utile, performance organisationnelle et emballages.

En plus des actions réalisées par le Centre, son implication dans le développement durable s'exprime de diverses façons, notamment :

- Par une participation active à des tables d'interactions du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et du Forum des gestionnaires des ressources matérielles du gouvernement du Québec sur les acquisitions écoresponsables et sur l'harmonisation des pratiques avec des organismes horizontaux.
- Par sa reconnaissance, en juin 2008, comme étant une des trois organisations publiques les plus innovantes en matière d'acquisitions écoresponsables.
- Par sa participation à l'Espace de concertation des pratiques d'acquisitions écoresponsables, regroupement d'organismes publics et privés voués au partage des meilleures pratiques d'acquisitions écoresponsables au Québec.
- Par sa participation à la réfection, à la récupération et au recyclage des matériaux multimatières.
- Par l'utilisation du papier fait de 100 % de fibres postconsommation et traité sans chlore notamment pour certains contrats d'impression du Centre.
- Par l'utilisation du papier contenant un minimum de 30 % de fibres recyclées et traité sans chlore pour près de 30 millions de pages imprimées à caractère juridique ou normatif.
- Par la promotion de l'utilisation du catalogue Internet des Publications du Québec, ce qui a permis de réduire de 5 000 le nombre de copies du catalogue imprimées, représentant une économie de 320 000 feuilles.
- Par l'utilisation plus soutenue de documents électroniques pour les appels de candidatures.
- Par la promotion de l'inscription en ligne lors de concours de recrutement.
- Par la promotion de l'adhésion au bulletin de paie en ligne auprès des employés de la fonction publique québécoise, ce qui a permis des économies de plus de 646 000 feuilles pour les ministères et organismes.

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens exprime les engagements du Centre et prévoit des mécanismes permettant aux citoyens d'exprimer leurs commentaires et de formuler leurs plaintes. Les engagements portent sur l'accessibilité des services, la courtoisie à l'accueil, la confidentialité, l'équité et la transparence ainsi que sur des délais chiffrés.

Le délai prévu pour l'envoi d'un accusé de réception pour une plainte ou un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courriel est de cinq jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception. Le délai prévu pour le traitement d'une plainte est de vingt jours ouvrables ou moins, à la suite de sa réception.

En 2008-2009, onze plaintes ont été transmises au Centre, dont neuf ont fait l'objet d'un accusé de réception dans le respect du délai prévu. Une plainte a fait l'objet d'aucun accusé de réception étant donné son caractère anonyme et une autre a fait l'objet d'un dépassement de 24 heures du délai alloué.

Quant au traitement de ces plaintes, quatre ont fait l'objet d'une réponse transmise à l'intérieur des délais prescrits; trois n'ont pas fait l'objet de réponse en raison de l'impossibilité d'obtenir de l'information supplémentaire de la part du requérant. Quatre ont fait l'objet d'une réponse transmise au-delà des délais.

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec effectue annuellement des vérifications d'optimisation des ressources qui visent les ministères et organismes du gouvernement. Certaines de ces recommandations concernent le Centre.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2005-2006, tome II, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Établir les services à offrir en tenant compte notamment de la répartition du travail afférent aux ressources informationnelles.	Le Centre a participé au comité d'orientation des ressources humaines en ressources informationnelles institué par le ministère des Services gouvernementaux (MSG). Il a mis en place, en 2008-2009, le Centre de leadership et de développement des compétences, notamment en intégrant les activités de développement en technologies de l'information gérées par le MSG. Le Centre a été mandaté pour développer des programmes visant à répondre aux nouveaux profils de compétences identifiés par le MSG.
Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles, qui comporte : • la description du besoin de main-d'œuvre nécessaire aux fins des projets à l'étude ou autorisés ainsi que des activités récurrentes; • les écarts observés entre le besoin de main-d'œuvre et sa disponibilité, l'analyse de la situation et la description de l'option que l'on veut retenir; • la stratégie qui s'impose pour mettre en œuvre l'option retenue; • les décisions prises au regard de la planification de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles.	Le 1er avril 2008, le Centre a intégré 532 employés et les infrastructures en technologies de l'information du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Cet ajout majeur a nécessité une restructuration administrative et la création de la Vice-présidence aux technologies de l'information. En 2008-2009, le Centre a réalisé des travaux afin de revoir l'organisation du travail et de préciser son offre de services. Ces travaux serviront d'assise pour doter le Centre d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles en 2009-2010.
Mettre à jour le plan de main-d'œuvre en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	En mars 2009, le Centre a déposé, dans le cadre de sa gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, un rapport sur le portrait des effectifs à la suite de l'intégration, au 1er avril 2008, des 532 employés en ressources informationnelles du MESS. L'analyse des besoins en effectifs et en compétences ainsi que l'évaluation des écarts et la stratégie de comblement des écarts compléteront, en 2009-2010, le rapport sur le portrait des effectifs.

Élaborer des plans d'affectation de la main-d'œuvre associée à ses projets et à ses activités récurrentes dans le domaine des technologies de l'information qui comprennent : • la description des écarts entre la main-d'œuvre requise et celle prévue dans le plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles; • les décisions prises au regard de l'affectation de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles. Mettre à jour ses plans d'affectation en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	En 2008-2009, le Centre a dressé un portrait détaillé des effectifs œuvrant dans le secteur des technologies de l'information, notamment en identifiant les difficultés pour répondre aux besoins de main-d'œuvre. Il s'agit d'une première phase et des analyses plus spécifiques seront réalisées en 2009-2010 en tenant compte de la nouvelle offre de services du Centre.

Prestation de services du gouvernement en ligne (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2004-2005, tome II, chapitre 3)

Recommandation	Actions réalisées
Voir à ce que les composantes communes ou partagées soient rendues disponibles en fonction des besoins des ministères et organismes.	L'ensemble des mesures faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec ont été appliquées.

Gestion de la sécurité informatique (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2003-2004, tome I, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Veiller à ce qu'un cadre de gestion de la sécurité concernant le Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique (RETEM) soit officialisé et, pour ce faire, consulter les ministères et les organismes visés.	L'ensemble des mesures faisant suite à la recommandation du Vérificateur général du Québec ont été appliquées.

S'assurer que le RETEM bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante.	Le contrat du RETEM qui a pris fin en décembre 2008 a été prolongé pour une durée limitée de deux ans, à compter de janvier 2009, pour permettre la migration au nouveau réseau RITM. Le Centre a tout mis en œuvre pour que le RITM bénéficie de dispositifs de sécurité appropriés[14] et pour que les moyens utilisés fassent périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante[15]. À cet effet, le Centre implantera dans les deux prochaines années plus de 133 contrôles de sécurité basés sur les normes ISO 27001 et 27002, en plus d'un système de gestion de la sécurité de l'information conforme à la norme ISO 27001. En outre, le Centre effectuera la gestion du réseau, en conformité avec la norme ISO 20000, par l'implantation de 19 processus formalisés et documentés. Le Centre procède à une vérification quotidienne des règles de sécurité du RETEM et de la vulnérabilité des services Internet (courriel, DNS, FTP). Il effectue aussi une veille des vulnérabilités qui pourraient être présentes dans les infrastructures du RETEM et communique avec le fournisseur pour faire apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant. La migration du RETEM vers le RITM permettra de s'assurer que le réseau bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante, comme il est recommandé dans le tome I du Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général du Québec.
Poursuivre l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes, mettre au point un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de leur vulnérabilité et compléter la mise en place des mesures de reprise afférentes.	Une architecture générale de la sécurité a été élaborée. Cependant, compte tenu des travaux d'intégration technologique et d'harmonisation des processus amenés par le regroupement des ressources en TI du MESS et du Centre, cette architecture est en cours de révision. Le Centre réalise des tests de vulnérabilité de façon périodique et met en place les mesures de reprise afférentes.

14. Entre autres : nouvelle plateforme de coupe-feu, outil de détection d'intrusion, service d'authentification, console de gestion du réseau, outil d'analyse de comportement du réseau, outil de journalisation, copies de sécurité.
15. Audit annuel indépendant, vérifications *ad hoc*, vérifications technologiques hebdomadaires et analyses de risques périodiques.

	À cet effet, des tests d'intrusion sont prévus à l'intérieur des projets de développement. De tels tests d'intrusion sont également réalisés sur une base annuelle sur les infrastructures du Centre. De plus, un balayage de vulnérabilité est intégré au processus de mise en exploitation. L'architecture technologique du RITM est segmentée selon les besoins de sécurité variables des MO. Le document d'appel d'offres et l'offre de services du fournisseur contiennent tous les éléments de l'architecture de sécurité du RITM, le tout basé sur les meilleures pratiques internationales et les pratiques du gouvernement du Québec. La migration des clients au RITM s'échelonnera sur deux ans. Pendant cette période, le Centre poursuivra l'élaboration du premier cycle d'un Système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI) préconisé par la norme ISO 27001, ce qui va bien au delà d'une simple architecture de la sécurité. Le SGSI comprend, entres autres, la catégorisation des actifs informationnels, une analyse de risque, un audit annuel ainsi qu'un processus et des moyens d'évaluation de la vulnérabilité des infrastructures réseaux.
Parfaire la planification des activités de sécurité informatique relatives aux services communs d'infrastructures vérifiés; à cet effet, prendre notamment en compte l'ensemble des éléments pertinents et déterminer des indicateurs de performance.	Le Centre a mis en place une structure de gouvernance ainsi que des mécanismes formels de planification et de reddition de comptes à l'égard de la sécurité de l'information. De plus, le comité sur la sécurité de l'information, sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information (CSIPRPAI) se réunit régulièrement depuis juin 2008, et un plan intégré de sécurité y a été déposé.

Production et consommation responsables : influence sur la réduction à la source (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2007-2008, tome II, chapitre 5)

Recommandations	Actions réalisées
Mieux appuyer, à l'aide d'outils appropriés, les ministères et les organismes dans la mise en œuvre d'orientations gouvernementales en matière d'acquisitions écoresponsables.	L'action 4 du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Centre, approuvé en mars 2009, prévoit la publication d'un guide d'information sur les produits et services écoresponsables accessibles dans le portail d'approvisionnement du Centre. De plus, un guide pour une sélection écoresponsable des véhicules automobiles légers ainsi que la synthèse des spécifications des véhicules 2009 ont été mis en ligne dans le portail d'approvisionnement à l'automne 2008. À la même période, une séance de sensibilisation concernant la politique interne révisée sur les acquisitions écoresponsables intégrant, pour une première fois, une liste de contrôle a été tenue à l'intention des membres du Forum des gestionnaires des ressources matérielles du gouvernement du Québec (FGRM) et des conseillers en approvisionnement du Centre.
Établir des critères écoresponsables pour le choix des produits et les utiliser de façon systématique dans le processus d'acquisition dont il est responsable, notamment afin de mieux encadrer ses agents affectés à l'approvisionnement.	Dans son plan d'action de développement durable 2009-2013, le Centre s'engage à soutenir ses partenaires dans le respect de leurs engagements en matière de développement durable. Il le fait là où la réglementation concernant divers contrats du gouvernement le permet. Grâce à la nouvelle réglementation issue de la Loi sur les contrats des organismes publics, entrée en vigueur le 1er octobre 2008, il peut utiliser une marge préférentielle liée à l'application de critères écoresponsables, même si cela limite la concurrence. Il incite ses agents d'approvisionnement à l'appliquer en combinaison avec la liste de contrôle issue de la révision de sa politique interne d'acquisitions écoresponsables. Un conseiller en acquisitions écoresponsables soutient continuellement cette démarche. D'autre part, en octobre 2008, le Centre a éliminé de son offre à commandes le papier fin fait de fibres vierges. De plus, il offre aussi des ordinateurs avec la norme EPEAT argent. Enfin, des critères écoresponsables sont aussi appliqués pour les imprimantes et les cartouches d'encre.

Améliorer ses outils d'information de gestion relativement aux produits possédant des caractéristiques environnementales et assurer la diffusion de cette information aux ministères et aux organismes afin de les guider dans leur processus d'acquisition.	Comme il a été mentionné antérieurement dans les actions réalisées à la suite de la première recommandation, il est prévu de mettre en ligne un guide sur les produits et services écoresponsables accessibles par le portail d'approvisionnement au cours de l'exercice 2009-2010. De plus, le Centre participe régulièrement à trois tables d'interactions du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et du Forum des gestionnaires en ressources matérielles du gouvernement du Québec sur les acquisitions écoresponsables et sur l'harmonisation des pratiques des organismes horizontaux. Enfin, il est membre actif d'une table d'échanges des connaissances sur les pratiques d'acquisitions écoresponsables. Cette table comprend plusieurs organismes québécois publics comme privés.

Activités du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'administrer les affaires du Centre. Il exerce notamment les fonctions suivantes :

- Approuver les orientations et les politiques du Centre.
- Approuver le plan stratégique.
- Approuver les prévisions budgétaires.
- Approuver les états financiers.
- Adopter le rapport annuel de gestion.
- Adopter les règlements.
- Adopter les normes d'éthique et de déontologie.
- Adopter une politique d'examen et de traitement des plaintes.
- Déterminer les contrats et autres engagements financiers qui doivent être autorisés par le conseil d'administration, la présidente-directrice générale ou un vice-président.
- Constituer tout comité, pourvoir à son fonctionnement et lui déléguer l'exercice des pouvoirs du conseil d'administration.

Le conseil d'administration agit par résolutions, et celles-ci sont exécutoires à partir de leur adoption, à moins que le conseil n'en décide autrement.

Rémunération

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions dans les cas, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Fonctionnement

Le Règlement intérieur du Centre prévoit des modalités quant au fonctionnement du conseil d'administration. Un comité de vérification et de gestion des risques et un comité des technologies de l'information, composés de membres du conseil, l'assistent dans ses fonctions.

Nombre de réunions du conseil et participation pour l'exercice 2008-2009

Selon le Règlement intérieur, le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. Pour l'exercice 2008-2009, le conseil a tenu neuf séances. Le taux de participation aux séances du conseil est de 79 %.

Comité de vérification et de gestion des risques

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec prévoit la constitution d'un comité de vérification et de gestion des risques placé sous l'autorité du conseil d'administration.

Ce comité examine la conformité de la gestion des ressources du Centre aux règles applicables et évalue l'efficience de celui-ci dans l'utilisation de ses ressources. Il exerce également toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

La composition du comité de vérification et de gestion des risques au 31 mars 2009 est la suivante : M[me] Sylvie Barcelo (présidente), M[me] Susan McKercher et M. Robert Sabourin.

Le comité doit tenir au moins deux réunions par année. Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité de vérification et de gestion des risques a tenu quatre séances. Il doit faire rapport de ses activités au conseil d'administration au moins une fois par année.

Comité des technologies de l'information

Le Règlement intérieur prévoit que le Centre peut constituer tout comité et pourvoir à son fonctionnement. Un comité des technologies de l'information a donc été constitué en juin 2006.

Il a pour mandat d'examiner les projets ou dossiers d'envergure en matière de technologies de l'information et de formuler les recommandations appropriées au conseil. Il peut aussi être appelé à remplir tout autre mandat que pourrait lui confier le conseil en cette matière.

La composition du comité des technologies de l'information au 31 mars 2009 est la suivante : M. Pierre Roy (président), M[me] Francine Martel-Vaillancourt et M. Maurice Boisvert.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité des technologies de l'information a tenu cinq séances.

8 ANNEXES

Annexe 1 LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS

LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Loi constitutive du Centre

Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1)

Règlement dont l'application relève du Centre

Règlement sur la Gazette officielle du Québec (R.R.Q., c. C-8.1.1, r.1)

Liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1);

Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001);

Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01);

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1);

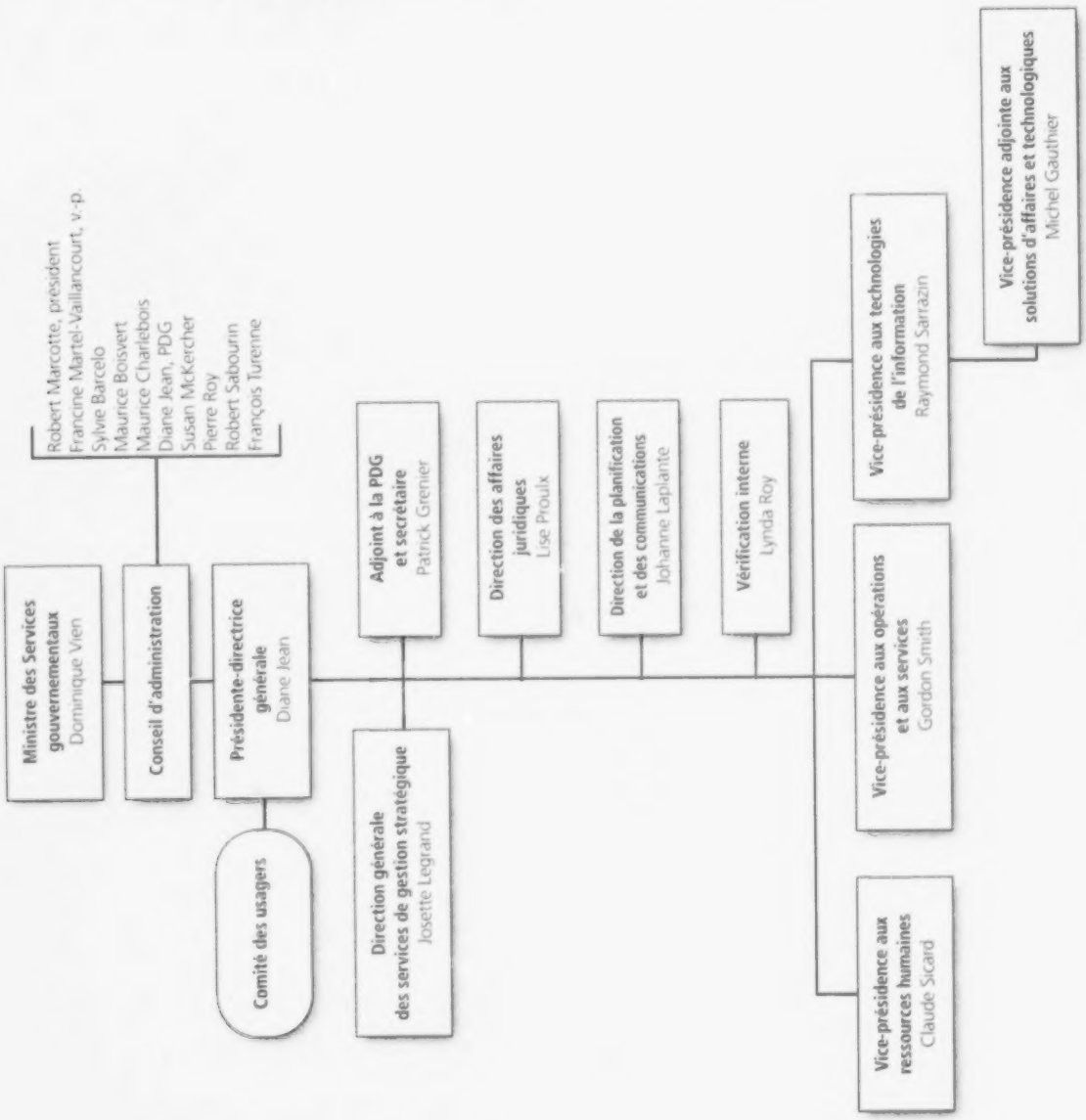
Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1);

Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1);

Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires (R.R.Q., c. A-6.01, r. 0.13).

Annexe 2 ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC AU 31 MARS 2009



Annexe 3 ÉNONCÉ DES ENGAGEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC ENVERS SES PARTENAIRES

1. LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Mission

« Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux ministères et aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication. »

À cette fin, le Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) vise à rationaliser et à optimiser les services administratifs aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins. De plus, le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Vision

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre met son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance est axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes, la mesure et le maintien de la satisfaction ainsi que sur l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

Les valeurs

Le Centre appuie son action sur des valeurs établies dans la « Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise » : compétence, impartialité, intégrité, loyauté et respect.

Il met de l'avant des valeurs organisationnelles qui donnent des repères à son personnel et visent à le mobiliser. Ces valeurs positionnent en même temps le Centre à l'égard de ses partenaires :

- **Le sens du service :** avoir le souci de fournir une réponse optimale aux besoins évolutifs des partenaires et des usagers;
- **L'esprit d'entreprise :** avoir la capacité de contribuer de manière proactive et créative à la réussite du Centre et de ses partenaires;
- **La coopération :** avoir la volonté de mettre en commun les compétences et les ressources requises pour produire ensemble une valeur ajoutée pour ses partenaires.

Les partenaires

Les services partagés sont basés sur le principe d'association de partenaires retirant des bénéfices réciproques en créant de la valeur et en développant des collaborations stratégiques. Ce principe repose sur la volonté de travailler ensemble à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de modernisation de l'État. L'engagement des partenaires est essentiel à la réussite des services partagés.

Pour le Centre, la collaboration à ce partenariat se manifeste notamment par la représentation des usagers des services partagés au conseil d'administration. Également, un Comité des usagers, dont la composition tient compte de la diversité de la fonction publique québécoise et de la représentativité de nos domaines d'affaires, a été mis en place. Ce comité se veut l'un des moyens privilégiés pour connaître les besoins des partenaires, proposer des solutions et apporter les correctifs appropriés. Ce partenariat s'exprime également dans les approches et les offres de services que les secteurs d'affaires ont développées auprès de la communauté gouvernementale.

2. LES OBJECTIFS LIÉS AUX ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre dispose déjà d'une déclaration de services aux citoyens. Comme ses produits et services sont principalement destinés à une clientèle gouvernementale, soit les ministères et organismes représentés par les gestionnaires en relation d'affaires avec le Centre, il est donc important de répondre aux besoins et aux attentes de ces partenaires.

Les engagements du Centre envers ses partenaires sont fondés sur la collaboration et visent à :

- S'assurer de l'adéquation entre les besoins et attentes des partenaires et les produits et services offerts par le Centre;
- Développer et entretenir un partenariat basé sur la confiance et le respect;
- Rendre compte de la prestation de services, notamment au Comité des usagers et au conseil d'administration;
- Améliorer les produits et services sur une base continue;
- Renforcer et élargir la culture des services partagés.

3. LES ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre est la porte d'entrée en ce qui concerne les services partagés au sein de la fonction publique québécoise. En matière de produits et services, les engagements du Centre à l'égard de ses partenaires sont les suivants :

L'accessibilité et la simplicité

Les produits et services du Centre sont accessibles de multiples façons. L'accessibilité repose également sur une bonne gestion de la relation d'affaires permettant entre autres de diriger ses partenaires vers les personnes habilitées à répondre à leurs demandes. Par ailleurs, le Centre souhaite se démarquer par la simplicité de ses relations avec ses partenaires. Afin d'offrir un accès structuré à ses produits et services, le Centre entend :

- Rendre disponibles les offres de services de ses différents secteurs d'affaires par un mode de prestation de services répondant aux besoins des partenaires (téléphone, courriel, site Web);
- Identifier un répondant par domaine d'affaires;
- Gérer, assigner et traiter de façon optimale les demandes;
- Offrir des mécanismes d'échanges et de correspondance simples.

La satisfaction

L'amélioration continue des produits et services passe par la mesure et l'évolution de la satisfaction de ses partenaires. Afin de s'assurer de l'adéquation entre les besoins et les attentes des partenaires et ses produits et services, le Centre entend :

- Offrir des produits et services répondant à leurs besoins;
- Évaluer périodiquement et par différents moyens la satisfaction des partenaires à l'égard de ses produits et services (qualité, fiabilité et mode de prestation);
- Déposer chaque année au conseil d'administration et au Comité des usagers un rapport portant sur la satisfaction des partenaires et sur les pistes d'amélioration proposées;
- Conclure des ententes précisant les niveaux de services convenus;
- Livrer des produits et services conformes aux ententes signées.

L'équité

La réussite des services partagés repose sur une juste appréciation de la relation d'affaires, notamment en matière de tarification. Indépendamment de la quantité de produits et de la nature des services acquis, le Centre compte :

- Offrir des produits et services tarifés selon leur coût de revient en évitant le recours à l'interfinancement entre les domaines d'affaires et entre les partenaires;
- Assurer que la facturation de ses produits et services reflète clairement la consommation du partenaire.

La transparence et l'efficacité

La transparence et l'efficacité jouent un rôle important dans la performance organisationnelle et la reddition de comptes. Pour réaliser efficacement sa reddition de comptes, le Centre entend :

- Favoriser la gestion par résultats;
- Faire état du suivi des engagements du Centre envers ses partenaires dans son rapport annuel de gestion.

Les coordonnées du Centre

Ressources humaines

Vice-présidence aux ressources humaines (VPRH)
Bureau du vice-président aux ressources humaines
900, boulevard René-Lévesque Est, 3e étage
Bureau 315
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 644-0705
Télécopieur : 418 644-9307
Courriel : edepvprh@cspq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cspq.gouv.qc.ca

Technologies de l'information
Vice-présidence aux technologies de l'information (VPTI)
Direction du développement des affaires et de l'information de gestion
1500E, rue Cyrille-Duquet, 1er étage
Québec (Québec) G1N 4T6
Téléphone : 418 646-7601
Télécopieur : 418 643-5402
Courriel : edepvpti@cspq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cspq.gouv.qc.ca

Ressources financières, matérielles et communications
Vice-présidence aux opérations et aux services (VPOS)
Direction du développement des affaires et de l'information de gestion
888, rue Saint-Jean, bureau 444
Québec (Québec) G1R 5H6
Téléphone : 418 646-9831
Télécopieur : 418 646-9842
Courriel : edepvpos@cspq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cspq.gouv.qc.ca

SAGIR
Vice-présidence aux opérations et aux services (VPOS)
Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
150, boulevard René-Lévesque Est, 6e étage
Québec (Québec) G1R 2B2
Téléphone : 418 646-4646, poste 2438
Télécopieur : 418 646-3625
Courriel : edepsagir@cspq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cspq.gouv.qc.ca

Responsable des relations avec le Comité des usagers
Monsieur Patrick Grenier
Adjoint à la PDG et secrétaire
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5
Téléphone : 418 643-6080
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel : patrick.grenier@cspq.gouv.qc.ca

Annexe 4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique :

« Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

2. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période de 2008-2009

	Réguliers[16]	Occasionnels[17]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	116	360	80	30

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2009

Effectif régulier (personnes)	1 740

16. Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

17. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

3. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi en 2008-2009

Rappel de l'objectif d'embauche :

Pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de l'effectif régulier.

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre d'embauches des membres de groupes cibles en 2008-2009					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[18](%)
Réguliers	116	20	3	1	5	29	25,0
Occasionnels	360	20	3	0	2	25	6,9
Étudiants	80	28	1	0	1	30	37,5
Stagiaires	30	5	0	0	0	5	16,7

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2007-2008	25,5	6,6	29,7	8,3
2008-2009	25,0	6,9	37,5	16,7

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs de représentativité :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.
Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2007-2008		2008-2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	38	3,4	80	4,6
Autochtones	5	0,4	12	0,7
Anglophones	7	0,6	15	0,9
Personnes handicapées	16	1,4	35	2,0

18. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[19]		Personnel technicien et de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	0,1	56	3,2	22	1,3	S. O.	S. O.	0	0	80	4,6
Autochtones	0	0	7	0,4	4	0,2	S. O.	S. O.	1	0,1	12	0,7
Anglophones	1	0,1	12	0,7	2	0,1	S. O.	S. O.	0	0	15	0,9
Personnes handicapées	0	0	12	0,7	23	1,3	S. O.	S. O.	0	0	35	2,0

4. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	51	194	43	10	298
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009 (%)	44,0	53,9	53,8	33,3	50,9

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[19]	Personnel technicien et de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	116	830	768	S. O.	26	1 740
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	42	340	435	S. O.	2	819
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	36,2	41,0	56,6	S. O.	7,7	47,1

19. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

5. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

	2008-2009	
Mesure ou action	**Groupes cibles visés**	**Nombre de personnes visées**
Sensibilisation effectuée par les conseillers en gestion des ressources humaines auprès des gestionnaires afin de prioriser l'embauche de groupes cibles pour les emplois réguliers.	Tous	25 % des personnes recrutées

Annexe 5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Section I

OBJET

1. Le présent code d'éthique et de déontologie, établi en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (D. 824-98), s'applique aux membres du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec. Il a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des clientèles dans l'administration du Centre et de responsabiliser les membres du conseil d'administration.

Section II

ÉTHIQUE

2. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission du Centre, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion.

3. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

   À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

4. Les membres sont nommés pour contribuer à la réalisation de cette mission. Leur contribution doit se faire dans le respect du droit, avec indépendance, loyauté, diligence et efficience. Ils peuvent toutefois exprimer leur dissidence sur toute question étudiée par le conseil d'administration.

Chaque membre s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

1° le sens du service ;
2° le respect ;
3° l'esprit d'entreprise ;
4° l'intégrité.

Section III

DÉONTOLOGIE

5. Dans l'accomplissement de ses fonctions, le membre est soumis aux directives du président du conseil d'administration. Il doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales du Centre.

6. Le membre doit être loyal envers ses collègues et faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec eux.

7. Le membre doit dissocier de l'exercice de ses fonctions à titre de membre du conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

8. Le membre doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.

   Il doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane et faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

9. Le membre doit agir avec désintéressement. Il ne doit pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération.

10. Le membre ne peut s'engager auprès d'un tiers, ni lui accorder une garantie quant à l'issue de son vote ou d'une décision du conseil d'administration.

11. Le membre ne peut confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

12. Le membre doit respecter le caractère confidentiel des discussions tenues lors des séances du conseil et des renseignements portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

    Il ne doit pas faire usage d'un renseignement confidentiel porté à sa connaissance en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions.

    Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

14. Le membre doit déposer auprès du secrétaire du Centre une déclaration écrite, conforme à celle reproduite en annexe, mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec le Centre et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts. Cette déclaration doit être mise à jour annuellement, ainsi que dans les soixante jours de tout changement important.

15. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre, doit dénoncer cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

16. Au terme de son mandat, le membre ne doit pas tirer un avantage indu de ses fonctions. Il est tenu de respecter la confidentialité des renseignements portés à sa connaissance et de ne donner à quiconque un conseil fondé sur des renseignements non accessibles au public.

Dans l'année qui suit la fin de son mandat, il ne peut agir au nom ou pour le compte d'autrui dans une procédure, une négociation ou une opération à laquelle le Centre est partie.

Section IV

DISPOSITIONS FINALES

17. Le respect du présent code d'éthique et de déontologie fait partie des devoirs et obligations des membres. Le président du conseil d'administration en assure le respect.

18. Le membre est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou un tiers a reçu en violation du présent code d'éthique et de déontologie.

19. Outre le présent code, les membres du conseil d'administration sont également liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les normes les plus exigeantes s'appliquent.

20. Conformément à l'article 37 de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c. 7), le présent code doit être publié annuellement par le Centre dans son rapport annuel de gestion.

21. Le présent code entre en vigueur le 7 avril 2006.

ANNEXE AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Déclaration relative aux conflits d'intérêts
(Article 14)

Aux fins de la présente déclaration :

- les entreprises, associations ou organismes peuvent être à but lucratif ou sans but lucratif ;
- l'intérêt peut être financier ou purement moral ;
- un intérêt peut notamment prendre la forme d'actions, de parts, d'options, de créances, de liens de propriété, de droits ou de privilèges découlant d'un emploi antérieur ou même d'une dette dont le déclarant est débiteur.

DÉCLARATION :

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare les intérêts suivants :

1. Fonctions que j'exerce ou intérêts que je détiens dans les entreprises, associations ou organismes suivants :

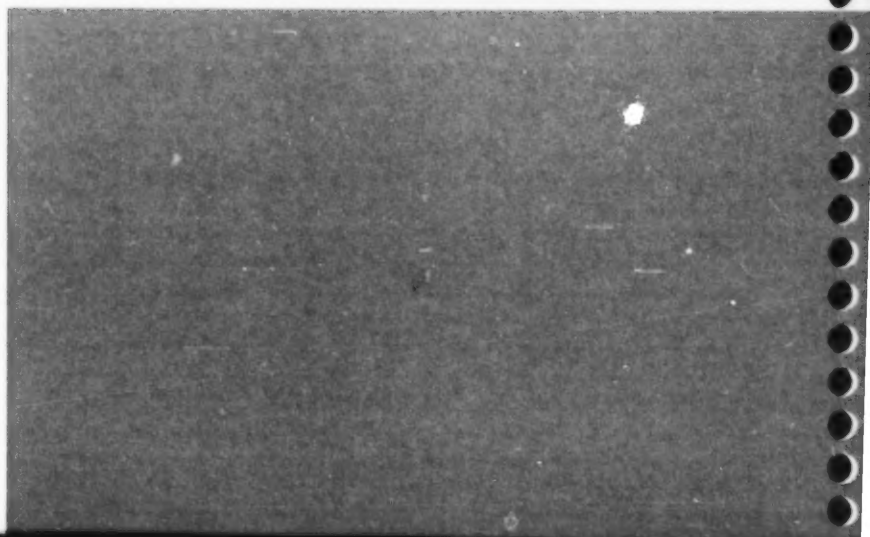
ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

2. Au meilleur de ma connaissance, la liste des entreprises, associations ou organismes à l'égard desquels mon employeur, mon conjoint, mes enfants à charge, ainsi que la personne morale, la société ou autre entreprise dont je suis propriétaire, actionnaire, administrateur ou dirigeant, exercent des fonctions ou détiennent des intérêts :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	PERSONNE EXERÇANT LA FONCTION OU DÉTENANT L'INTERÊT	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare n'avoir aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise, association ou organisme.

SIGNATURE _____ DATE _____



Centre
de services partagés
Québec